

E-Government Tanulmányok XXVI.

E-közigazgatás a magyar felsőoktatásban és továbbképzésben

Írta:
Belényesi Emese

Lektorálta:
Csuth Sándor

Kiadó:
E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért

ISSN 1785-6108
ISBN 978-963-9753-14-3

Készült:
A Budapesti Corvinus Egyetem Közigazgatástudományi Karán
a Nemzeti Kutatási és Technológiai Hivatal NTP TARIPAR 3 projekt
támogatásával.

Címlapterv: Budai Balázs Benjámin
Nyomdai előkészítés: Corbis Kft.
Felelős kiadó: Tózsá István

Budapest
2009

A kiadvány szerzői jogvédelem alatt áll. A kiadványt, illetve annak részeit másolni, reprodukálni, adatrögzítő rendszerben tárolni bármilyen formában és bármilyen eszközzel – elektronikus úton vagy más módon – a kiadó és a szerzők előzetes írásbeli engedélye nélkül tilos.

Tartalom

ELŐSZÓ	3
1. E-KÖZIGAZGATÁS ÉS KÉPZÉS - ELŐZMÉNYEK	4
1.1 AZ INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM PARADIGMÁJA	4
1.2 E-KÖZIGAZGATÁS AZ INFORMÁCIÓS TÁRSADALOMBAN	7
1.3 E-KÖZIGAZGATÁS AZ EU-BAN	15
1.3 E-KÖZIGAZGATÁS MAGYARORSZÁGON	18
2. E-KÖZIGAZGATÁSI KÉPZÉSEK	24
2.1 E-KÖZIGAZGATÁSI KÉPZÉSEK MAGYARORSZÁGON	25
2.1.1 2002 – az első hazai lépések évek	25
2.1.2 2003 – az első akkreditált- és a kísérleti programok éve	27
2.1.3 2004 – az elektronikus ügyintézésre való felkészülés éve	31
2.1.4 2005 – az IT mentor szakképzés bejegyzésének éve	34
2.1.5 2006 – az önkormányzati e-learning képzések éve	35
2.1.6 2007 – az áttörés éve	36
2.1.7 2008 – a konszolidáció éve	38
2.1.8 2009 – a változás éve	39
2.2 KÉPZÉSI CÉLOK ÉS KÉPZÉSI CÉLCSOPORTOK	40
2.3 KÉPZÉS TÍPUSOK ÉS KÉPZŐ INTÉZMÉNYEK	42
2.3.1 E-közigazgatás a felsőoktatásban	42
2.3.2 E-közigazgatás a szakképzésben és a felnőttképzésben	47
2.3.3 E-közigazgatási képzések a civil szervezeteknél	51
2.3.4 E-közigazgatási kutatóhelyek	52
2.4 E-KÖZIGAZGATÁSI KÉPZÉS AUSZTRIÁBAN	55
3. E-KÖZIGAZGATÁS KÉPZÉSEK A BUDAPESTI CORVINUS EGYETEMEN	59
3.1 E-KÖZIGAZGATÁS AZ ALAPKÉPZÉSBEN	60
3.2 E-KÖZIGAZGATÁS A MESTERKÉPZÉSBEN	63
3.3. E-KÖZIGAZGATÁS A SZAKIRÁNYÚ TOVÁBBKÉPZÉSBEN	66
3.4. E-KÖZIGAZGATÁS AZ EGYETEMI FELNŐTTKÉPZÉSBEN	66
3.5. E-KÖZIGAZGATÁS A KARKÖZI KÉPZÉSBEN	69
4. E-KÖZIGAZGATÁSI KÉPZÉSEK EGY EMPIRIKUS VIZSGÁLAT TÜKRÉBEN	70
4.1 A KUTATÁS CÉLJA ÉS TARTALMA	70
4.2 MÓDSZERTANI ALAPVETÉSEK	73
4.3 LEÍRÓ STATISZTIKÁK	75
4.4 A MÓDSZERTANI ÖSSZEFÜGGÉS- ÉS KÜLÖNBÖZŐSÉG-VIZSGÁLATOK EREDMÉNYEI	104
4.5 KÖVETKEZTETÉSEK	106
5. AZ E-KÖZIGAZGATÁSI KÉPZÉSEK KIHÍVÁSAI	108
5.1 ÚJ TRENDKÉPZÉSEK AZ E-KÖZIGAZGATÁSBAN	108
5.2 AZ E-KÖZIGAZGATÁSI KÉPZÉSEK KÉRDÉSEI, ALTERNATÍVÁI	112
ZÁRSZÓ	116
FELHASZNÁLT FORRÁSOK	117

Előszó

Hét év telt el az első hazai „Elektronikus kormányzat” elnevezésű tanfolyam óta, és nagyjából ennyi ideje beszélhetünk az elektronikus közigazgatás megjelenéséről is Magyarországon. A természetben különös jelentősége van e számnak: gyakran köthető valamilyen ciklusváltáshoz, amit az adott jelenség más szinten történő ismétlődése követ. Mendelejev periódusos rendszerében például az elemek hét vízszintes sorban helyezkednek el, ami a fizikai és kémiai tulajdonságaiknak bizonyos ismétlődését követi. Ha a fehér fényt egy prizma segítségével felbontjuk, a szivárvány hét alapszínét kapjuk. Ugyanúgy a zenei skála hét alaphangra épül, a nyolcadik a skála első hangjának magasabb frekvencián rezgő megfelelője. A zenében ugyan az alsó C és a felső C nem ugyanaz a hang, de az egyes oktávokon belül eljátszott dallam felismerhetően ugyanaz.

Ha az oktávonkénti ismétlődés igaz az elemekre, a fényre, a hangokra és más természeti jelenségekre, felmerül a kérdés, hogy ugyanez a jelenség az emberek által teremtett tevékenységekben, szakmákban, jelen esetben az elektronikus közigazgatás és ennek oktatása tekintetében is megfigyelhető-e? Vajon az eltelt hétéves ciklus vége mérföldkövet jelent-e fejlődésében, és az hogyan folytatódik majd a következő szinten? Lesz-e jelentős változás, és ha igen, mi történik majd egy „oktávval feljebb”?

A könyv célja áttekinteni az e-közigazgatás kialakulásának előzményeit, az e-közigazgatási képzések rövid múltra visszatekintő hazai történetét, majd a jelenleg zajló hazai képzések palettáját és az e-közigazgatási tartalmak megjelenését a felsőoktatásban és a továbbképzésekben. Ezután a magyar e-közigazgatási kutatások és képzések egyik első műhelyében, a Budapesti Corvinus Egyetem, és főként a Közigazgatástudományi Kar szervezésében, a téma keretében zajló felsőoktatási- és továbbképzések tartalmi és módszertani bemutatása következik, valamint a Közigazgatás-szervezési és Urbanisztikai Tanszéke (és az E-Government Kutatócsoport) szakmai munkája eredményeként létrejövő képzések, tananyagok ismertetése.

A továbbiakban, ugyanezen a Karon, az Államigazgatási Továbbképző Intézetében 2007-2008 között folytatott empirikus kutatás eredményei kerülnek bemutatásra, melynek fókuszában – többek között – az e-közigazgatási képzések, továbbképzések céljához és tartalmához igazodó oktatás-módszertani alternatívák hatékonyságának vizsgálata állt. Végül a hétéves ciklus után az e-közigazgatás és képzés terén várható új trendek és kihívások „következő oktávon” történő értékelése, a továbblépés kérdéseinek és a megoldás alternatíváinak előrevetítése zárja a könyv gondolatait.

1. E-közigazgatás és képzés - előzmények

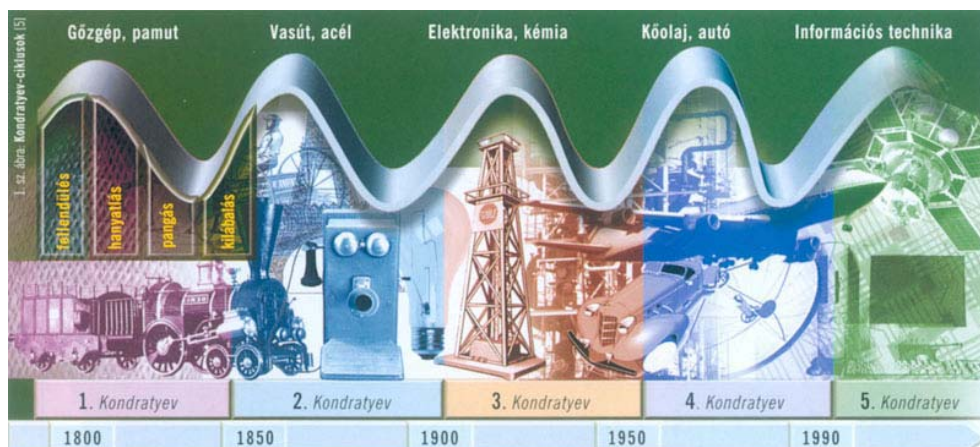
1.1 Az információs társadalom paradigmája

A közgazdászok már korábban is vizsgálták a gazdaság ciklikus mozgását, megfigyelve expanzív és degresszív szakaszokat. Ezek a változások különböző időtartalmúak, amelyek több évtizeden keresztül megfigyelhetők. Az első nagy szintézist ez utóbbiakról **Nyikolaj Kondratyev** orosz közgazdász 1922-ben publikálta, aki vizsgálatát több iparosodott ország ármozgásainak elemzésére alapozta. Mindezek alapján dolgozta ki a hosszú távú ingadozások kronológiáját, amelyek az ipari forradalomtól kezdődően meghatározták a világgazdaság fejlődését.

A világgazdaságban tehát kimutatható egy igen hosszú távú ciklikusság. Mintegy 40-60 évenként periodikusan ismétlődnek a gazdasági fejlődés különböző fázisai, a fellendülés, a hirtelen visszaesés és a stagnáló szakaszok. Ez a periódus messze nagyobb, mint az üzleti ciklusok okozta periodicitás, inkább az alapvető technológiaváltások következménye lehet. Egy-egy ciklus pedig négy szakaszból áll, melyek a következők:

- fellendülés;
- hanyatlás;
- pangás;
- kilábalás.

A fellendülés kiváltója a technikai, technológiai innováció és az ezekre épülő gazdasági növekedés, mely természetes módon hanyatlásba, majd pangásba torkollik. Ezután megindul a kilábalás szakasza, amit újra fellendülés követ (1. sz. ábra).



1. ábra A Kondratyev ciklusok

Kondratyev kiterjedt statisztikai anyagra támaszkodva a következő ún. hosszú ciklusokat határozta meg:

1. 1760–1849: a gőzgép kora;
2. 1850–1895: a vasútépítések kora;
3. 1896–1945: az elektromosság és a nehézipar kora;
4. 1945–1990: a kőolaj és az autógyártás kora;
5. 1990–től: az informatika kora.

Kondratyev hipotézisét elfogadva, **Joseph Schumpeter** osztrák közgazdász szerint minden hosszú ciklus összefüggésben áll egy-egy „ipari forradalommal” vagy, ahogy nevezte: a technikai újítások egész csomagjával. 1939-ben publikált modellje szerint a korábbi innováció teljes szétterjedése után, bizonyos idővel, a tiszta profit nulla lesz. Az egyensúlynak ez a szintje innovációra ösztönzi a vállalkozókat. Amennyiben a nyomás általános, akkor ez az innovációk hullámának „teremtő korszakát” eredményezheti, ami a termékek, a termelési folyamatok és a földrajzi terek egymást kiegészítő megszerveződését jelenti. Ily módon a beruházások általános expanziója felerősödik, a válságjelenségek okozta társadalmi, gazdasági feszültségek pedig enyhülnek.

Nézzük, miféle innovációkról van szó? Schumpeter a fejlődést új kombinációk megvalósításaként értelmezi. Ezeknek a következő öt esetét különbözteti meg:

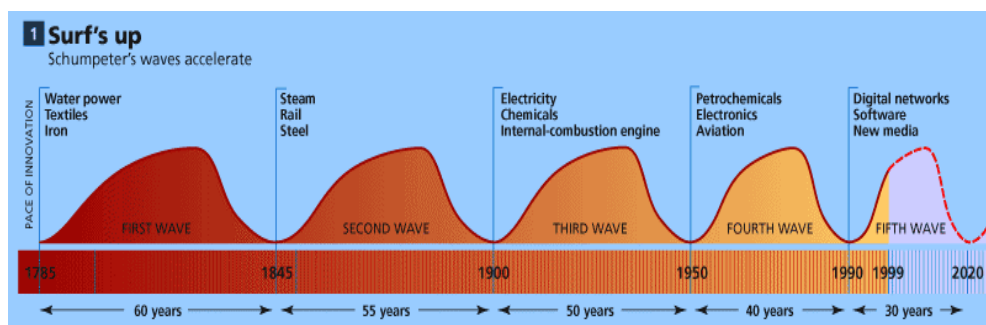
1. új javak vagy a javak új minőségének előállítás;
2. új termelési eljárás bevezetése (ide értve a kereskedelmi eljárásokat is);
3. új piac megnyitása;
4. nyersanyagok vagy félkész áruk új beszerzési forrásának meghódítása;
5. új szervezet létrehozása vagy megszüntetése.

A gazdaság hosszú növekedési fázisa elősegíti az új termékek és technikák elterjedését, amihez egyre nagyobb számú fogyasztó és vállalkozás kapcsolódik. Ennek következtében csökkennek a kezdeti jövedelmek, mivelhogy egy bizonyos határon túl a követő hullámok túltermelést eredményeznek, ami destabilizálja a verseny korábbi formáit.

Schumpeter szintén megalkotta saját cikluselméletét, és azt is leírta, hogy ennek alapvető oka az ipari termelés alapjául szolgáló technikai fejlődés ismétlődő változása (2 sz. ábra):

1. 1785-1844: gőzgép, textil- és vasipar, felfedezési hullám;
2. 1845-1899: vas- és acélgyártás, vasútépítés;
3. 1900-1949: autó- és vegyipar, elektromosság;
4. 1950-1989: kőolaj, elektronika, repülés;
5. 1990-2020: biotechnika, computer ipar, Internet.

Egy-egy ciklust a „teremtő rombolás” (kreatív destrukció) zár le, ami az a pont, ahol eltörlődik a régi és életbe lép az új termelési technika és alapanyag típus vagy termelési eszköz. Ezt követi a *bázisinnováció*, ami tartós konjunktúrát jelent. Mindezek hatására súlypont eltolódások tapasztalhatóak a világgazdaságban.



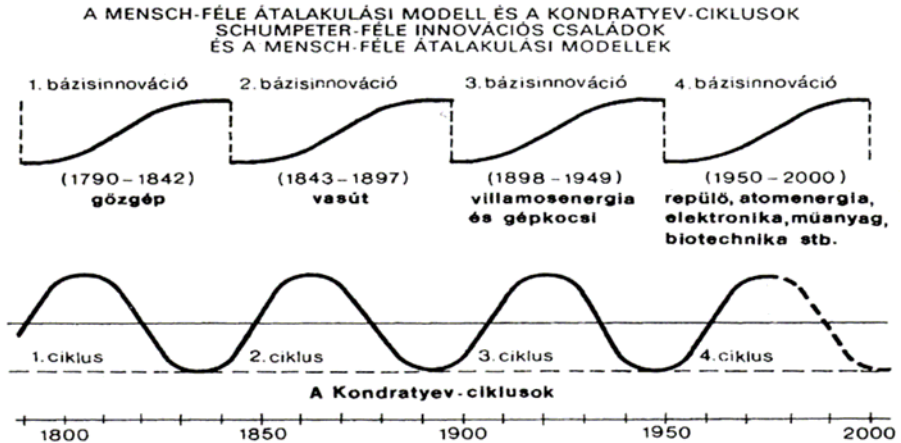
2. ábra A Schumpeter hullámok

Példák (Bögel, 2008):

- Az első típusú „teremtő rombolásra” jó példa a *mobiltávközlés térhódítása a vezetékeskel szemben*, hiszen ez a váltás a szektoron belül zajlik le. A másodikra a számítógépesítés hatására a munkaerő-struktúrában bekövetkezett változásokat, egyes szakmák eltűnését hozhatjuk példaként. A bonyolult, ám jól algoritmizálható feladatokat átveszi az emberektől a számítógép. A modern informatikai eszközök terjedése jól megfigyelhető innovációs hullámot indított el más iparágakban is, aminek fontos eleme a „teremtő rombolás”.
- A „teremtő rombolás” gyakorlati mechanizmusának analizéséhez az *infokommunikációs szektor* is kiváló példa. A modern gazdaság egyik legfontosabb ágáról van szó, amelynek eddigi történetét rendkívül intenzív innovációs tevékenységgel jellemezhetjük. Az infokommunikációs innovációs hullámban a teremtő rombolás jelensége kétféle módon is jelentkezik: egyrészt magán a szektoron belül, amikor az új kombinációk (termékek, szolgáltatások, vállalkozások, intézmények) kiszorítják a régieket; másrészt a szektor újdonságai és más szektorok termékei, szolgáltatásai között, amikor egy infokommunikációs termék kiszorít egy egészen másfajta terméket vagy vállalkozást.

Schumpeter tehát a technikai változásokra vezette vissza a Kondratyev-ciklusok mozgását. Bevezette a „műszaki forradalom” kategóriáját, mint a Kondratyev-ciklusok húzóerejét, létrehozta az „innovációsaládok” elméletét. Ezt fejlesztette tovább **Gerhardt Mensch**, aki 1975-ben publikálta elméletét, mely szerint a negyedik hosszú ciklus felszálló ágát (1950–2000) a következő *bázisinnovációk* segítették: *számítógép, televízió, repülő, atomenergia, elektronika, műanyag, biotechnika* stb. (Kehl – Sipos, 2007).

A 3. sz. ábra mutatja a jelentős, ún. *bázisinnovációk és a hosszú ciklusok összefüggését*. A 18. század vége óta tehát négy technológiai hullám volt, összefüggésben a Kondratyev-ciklusok felszálló ágaival (jelenleg az ötödik zajlik).



3. ábra A Mensch-féle átalakulási modell. Forrás: Kehl – Sipos, 2007

Összefoglalva, a bázisinnovációk elmélete szerint a Kondratyev-ciklusok leszálló ágában történnek a korszakalkotó felfedezések, amelyek általában gyökeresen átalakítják a gazdaságot (pl. a közlekedést), de a bevezetésre akkor kerül sor, amikor a leszálló ág megfordul, és elkezdődik az emelkedés. Ezek a bázisinnovációk a felszálló ágban jelentős *technikai-gazdasági változásokat* eredményeznek, ami az *oktatási rendszert* is átalakítja.

1.2 E-közigazgatás az információs társadalomban

A fentiekből kiindulva elérkeztünk tehát az ötödik, az információs társadalom korszakához. Az *információs társadalom* elmélete szerint a társadalomban az információ előállítása, elosztása, terjesztése, használata és kezelése jelentős gazdasági, politikai és kulturális tevékenység. Ennek közgazdasági társfogalma a *tudásgazdaság*, amely szerint az értelem gazdasági hasznosításán keresztül érték jön létre.

Ennek a társadalomtípusnak a sajátossága az *információ-technológia központi szerepe* a termelésben, a gazdaságban és általában a társadalomban. Jelenleg nincs általánosan elfogadott elmélet arra, hogy pontosan mi nevezhető információ társadalomnak és inkább mi nem. A legtöbb elemzés (ld. wikipedia) a következő jellemzőket emeli ki:

- Az információ, amely mint a technológiai fejlődés alapja az ipari társadalomban is fontos szerepet kapott, most már önálló értékévé válik.
- Az információs társadalom középpontjában az információ-feldolgozó technológia áll.
- Az "érvényes tudás" felezési ideje (az az idő, mialatt elavulttá válik) a fejlődés gyorsulása miatt jelentős mértékben csökken (éves, esetleg hónapos nagyságrendre). Állandó követelménnyé válik az élethosszig

tartó tanulás, mely a munkavállalótól egyre inkább az ismeretterületek közti mobilitást követeli meg, az egy szakma elsajátításának hagyományos követelménye helyett.

- Minthogy értékke, az információ hatalmi tényezővé válik, a hatalom azé lesz, aki az információt termeli és elosztja (ezt nevezik még információmonopóliumnak).

Vizsgáljuk meg, min alapul a jelenkor információs társadalma? Tulajdonképpen a *tudáson*, melynek mértéke a megszerzett információn, annak felhasználásán múlik. Az infó-kommunikációs eszközök használata pedig napjainkban olyan követelménnyé vált, mint korábban a hagyományos írás-olvasás. A tudás a versenyképesség szinonimájává válik, és napjaink fejlődésének gyorsulási folyamatában egyre több és több információt akarunk (vagyunk kénytelenek) megszerezni, egyre több csatornán, médián keresztül (pl. TV, Internet, WAP, Telefon, Mobiltelefon).

Nézzük, mit jelent a **tudás** általában és közigazgatási megközelítésben?

- 1. *Know what?* - Tudni mit. Tárgyi tudás. A jelentősége egyre kisebb.
- 2. *Know why?* - Tudni miért. Miért kell megszerezni a tárgyi tudást, milyen összefüggések vannak?
- 3. *Know how?* - Tudni hogyan. Hogyan lehet hozzájutni az információhoz? Pl. míg a piaci szféra célja a profitszerzés és jellemzője a szereplők közötti verseny, addig a közigazgatás célja a közjó szolgálata, jellemzője a hierarchia mentén a szervezetek közötti együttműködés (kvázi ingyen adják át egymásnak a tudást a szektor szereplői).
- 4. *Care why?* – Hogyan hasznosító a megszerzett tudást? Felhasználják, vagy nem élnek vele?
- 5. *Know who?* – Tudni, kihez kell fordulni. Tudni, ki mivel foglalkozik egy bizonyos területen. Ezt hívjuk kapcsolati tőkének, ami a lehetőségek egyik legfontosabb forrása napjainkban. Pl. a közigazgatási portálok a „közérdekű” tudást adják át, így kialakulnak a „közcélu” tudás-adatbázisok, tudás-helyek: azok a portálok, ahol ezek az információk megtalálhatók.

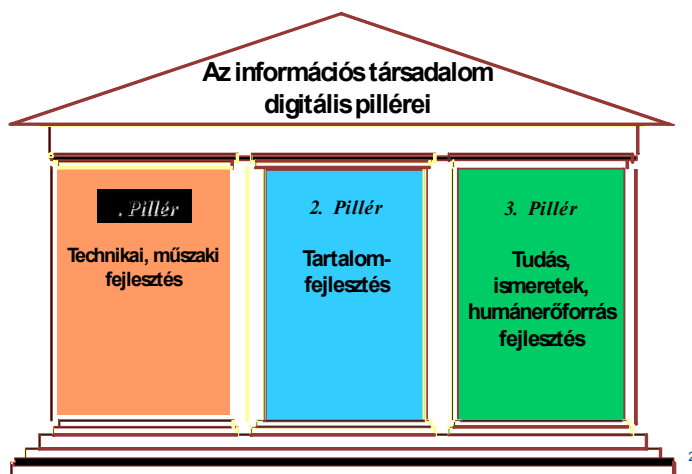
Az **információs társadalom pilléreit** (4 sz. ábra) általában az alábbiak szerint értelmezhetjük (Kárpáti, 2004):

1. Technikai, műszaki fejlesztés
2. Tartalomfejlesztés
3. Tudás, ismeret és humánerőforrás fejlesztés

A *technikai, műszaki fejlesztésben* jelentkező feladatok megoldását szolgálja a végfelhasználók eszköz-ellátottsági szintjének javítása, valamint az olcsó, gyors Internet hozzáférés lehetőségének megteremtése.

A *tartalomfejlesztés*, tartalomszolgáltatás a naprakész autentikus ismeretek és tudások hozzáférhetőségét biztosítja, a digitális kultúra megteremtésének alapját jelenti.

A harmadik terület annak a *tudásnak és ismereteknek* a megszerzése, ami az információ technikai eszközök használatát, kezelését, és a közvetítésükkel megszerzett információk, ismeretek felhasználását, valamint a tudásgazdák (humán erőforrás) fejlesztését szolgálják.



4. ábra Az információs társadalom pillérei

Az említett pillérekhez igazítható, de jelentőségét tekintve külön horizontális feladatként jelölik a stratégiai tervek a kutatás-fejlesztés, és az esélyegyenlőség területét. Mindez persze azt szolgálja, hogy létrejöjjön a tudásalapú gazdaság és társadalom. (Kárpáti, 2004)

Mindhárom erőforrás együttes megléte és összhangja biztosíthatja csak a permanens fejlődést, vagyis bármely tényező lemaradása esetén ez nem tartható fenn: a fentiek közül csupán egy vagy két erőforrás megléte még nem elég a kiegyensúlyozott fejlődéshez. Egyszerű példával élve: az Internetre csatlakozó gépek száma és az azokon futó programok minősége az információs társadalom kiépülésének csak szükséges, de nem elégséges feltétele.

Az embereknek (a *usereknek*) olyan készségekkel kell rendelkezniük, melyekkel ezek az erőforrások működtethetők, azaz szükség van a digitális írástudásra. Ez utóbbi tényezők megléte pedig még mindig nem elégséges a fenntartható fejlődéshez: az interneten elérhető információkra szolgáltatásokra is szükség van, vagyis digitális tartalomszolgáltatás kell az információs társadalom kifejlődéséhez. (Majó, 2006)

Ebben az információs társadalomban a közigazgatási szektoron belül az **elektronikus közigazgatás** töltheti be a „teremtő rombolás” szerepét. Mindenekelőtt azonban tisztáznunk kell mi az e-közigazgatás?

Az e-közigazgatás **öt nemzetközi definíciója** (Majó, 2006):

1. fogyasztóvezérelt rendszer, amely kiveszi az irányítást az állami bürokrácia kezéből, és visszaadja a közösségnek (David Osborne – Ted Gaebler);
2. gyakorlat, hogy a kormánysszervek és a közigazgatás intézményei felhasználják az információtechnológia eredményeit (hálózati infrastruktúrát, Internetet, mobiltelefont) annak érdekében, hogy átalakítsák az állampolgárokkal, az üzleti szférával és a közigazgatás egyéb szereplőivel kiépített kapcsolatrendszerüket (Világbank).
3. szervezeti átalakulással járó, az infokommunikációs technológia felhasználásán alapuló, új közigazgatási gyakorlat, melynek az a célja, hogy jobbá váljanak a közszolgáltatások, a demokratikus folyamatok, és megerősödjön a közösségi politikák támogatása (Európai Unió);
4. információtechnológiára épülő eljárás a közszférában, amely az embereket állítja a középpontba, és újraformálja a kapcsolatokat a magánszemélyek, az üzleti szféra és az állami kormányzati szektor között (Davide Vidano, Microsoft);
5. az infokommunikációs technikák (elsősorban az Internet) révén elérhető, kényelmesebb közszolgáltatásokat, felhasználóbarát és költséghatékony közigazgatást jelent (Douglas Holmes).

A **magyar meghatározást** az e-közigazgatási kutatások egyik első műhelyében, a Budapesti Corvinus Egyetem Közigazgatástudományi Kar Közigazgatásszervezési és Urbanisztikai Tanszékén működő E-Government Kutatócsoport közölte: „*A közsféra valamennyi külső és belső kapcsolatrendszerének gyökeres, tudásalapú átalakítása és racionalizálása, valamint szolgáltató jellegű újjászervezése – az információs kommunikációs technológiai alkalmazások közüzemszerű használata révén*”. (Tózsza, 2009)

A fenti definíció érvényességét vizsgálva, nem hagyhatjuk figyelmen kívül, hogy egy közigazgatási szervezet működése a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő végrehajtói tevékenységekből, valamint erőforrás-kezelésből áll. Az erőforrások közül manapság az egyik legfontosabb a rendszerekbe foglalt információ. Az információs rendszerek jelenleg még alapulhatnak hagyományos iratkezelési módszereken, vagy már korszerű informatikai alkalmazásokon, és technológián, illetőleg ezek kombinációján is. Azt a szakterületet, amely az informatika technikáinak és technológiáinak felhasználásával egy közigazgatási szervezet információs társadalomba történő bevonását fogja át, e-közigazgatásnak nevezzük.

Az e-közigazgatás **magában foglalja** (Köteles, 2007):

- a közigazgatás (és az igazságszolgáltatás) átfogó, belső folyamatainak reformját;
- a közigazgatás technológiai modernizációját;
- a szolgáltatások és az ezeket elérhetővé tévő csatornák multifunkcionálissá válását;
- az intézményesített, konzultatív, partneri viszony kialakítását kormányzat és polgárok, valamint azok közösségei között.

Az e-közigazgatásnak van egy *általános* és egy *különös része*.

Az **általános rész** foglalkozik:

- az elektronikus közigazgatás mibenlétével;
- a szolgáltató állam fogalmával (ügyfélközpontúság, akadálymentesség);
- a jogi környezettel (jogi szabályozás, dereguláció, jogharmonizáció);
- a szabályozási részekkel, az e-közigazgatási koncepciókkal.

A **különös rész** foglalkozik

- azokkal az eszközökkel, melyek az elektronikus közigazgatás megvalósulásához segíthet minket hozzá;
- tudásmenedzsmenttel (az információhalmazból kiválogatja az adott cél eléréséhez szükséges elemeket);
- minőségbiztosítással (ISO, CAF-önértékelés, TQM –minőségirányítási koncepció, üzleti modell);
- front office és back office folyamatokban működő szoftverek, eszközök, módszertanokkal;
- az elektronikus közigazgatást veszélyeztető tényezőkkel (information warfare, adatvédelem-adatbiztonság, finanszírozási problémák).

Megjegyzés:

Front office: a közigazgatás „arca”, az az érintkezési felület, ahol a közigazgatás és az ügyfél kapcsolatban áll egymással.

Back office: a hivatali információk kezelését és feldolgozását látja el (ViR, adatbázis-kezelő rendszerek, ügyviteli rendszerek, döntéstámogatási modul stb.)

Egy másik megközelítésben, bár a tágabb „e-kormányzat”, vagy „e-kormányzás” fogalmába többféle folyamat beleérthető, az e-közigazgatásban alapvetően egyetlen alapfolyamat, az **e-közigazgatási szolgáltatásnyújtás** különböző aspektusairól beszélhetünk.

Az **ügyfél személye** szerint:

- állampolgárok (G2C),
- vállalkozások (G2B),
- közigazgatás (G2G) részére nyújtott szolgáltatások.

A **szolgáltatás kidolgozottsága** szerint:

1. információs, tájékoztató szolgáltatás;
2. egyirányú akciót biztosító szolgáltatás;
3. kétirányú interakciót biztosító szolgáltatás;
4. teljes online tranzakciót biztosító szolgáltatás, a fizetést beleértve;
5. ügyfelek egyéni igényeire szabott szolgáltatás.

A **szolgáltatás jellege** (a jogok és kötelezettségek dinamikája) szerint:

- az állam számára jövedelmet generáló;
- regisztrációs;
- engedélyezéssel kapcsolatos;
- juttatásokhoz való jogosultsággal kapcsolatos.

Az alapfolyamat szakaszai:

- Előtérfolyamatok (Front Office, FO): szolgáltatási csatornák biztosítása az ügyfél felé.
- Háttérfolyamatok (Back Office, BO): a szolgáltató szervezet(ek) ügyfél elől többnyire elrejtett felépítése és ügyintézési lépései. Ezen belül:
 - o szervezeten belüli munka;
 - o vertikálisan (fő- vagy alárendelt hatóságokkal) megosztott munka;
 - o horizontálisan (társintézményekkel) megosztott munka.

Az internetes ügyintézésre kijelölt *alapvető közigazgatási szolgáltatások*:

A lakosság számára:

- Személyi jövedelemadó – bevallás;
- Állásközvetítés;
- Társadalombiztosítási juttatások igénylése;
- Személyi okiratok kiállítása;
- Gépkocsi rendszám ügyintézése;
- Építési engedély-igénylés;
- Rendőrségi feljelentés;
- Közkönyvtári szolgáltatás
- Születési és házassági anyakönyvi kivonat igénylése;
- Felsőoktatási beiratkozás;
- Lakcímváltozási bejelentés;
- Egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos adminisztráció.

A vállalkozások számára:

- Társadalombiztosítási járulék befizetése;
- Társasági adó bevallása;
- ÁFA bevallás;
- Új vállalkozás bejegyeztetése;
- Statisztikai adatok kötelező bejelentése;
- Vámügyintézés;
- Környezetvédelmi engedély igénylése;
- Közbeszerzés.

Gondoljuk végig, *miért előnyös* az e-közigazgatás?

- cél a bürokratikus ügyintézés egyszerűsítése;
- az e-ügyintézés idő- és költségta-
karékosságot eredményez az ügyfélnél;
- átláthatóbb, olcsóbb munkát eredményez a közigazgatási szervezeteknél.

Azonban az e-közigazgatási szolgáltatások igénybevételét korlátozza, az un. *digitális szakadék (e-gap)*, ami főként az ügyfelek oldaláról jelentkezik.

Lássuk, *mi okozza* a digitális szakadékot?

- *Gazdasági természetű okok*: például magas PC árak, nincs olyan hely, ahol ingyen vagy nagyon olcsón lehet Internetet használni, stb.

- *Társadalmi természetű okok:* például eltérő iskolai végzettség, jövedelmi szint, lakóhely, stb.
- *Kulturális, tudatosságbeli okok:* az egyénnek nincs rá szüksége, még nem látta a hasznát, nincs mintaadó réteg, stb.
- *Tartalmi okok:* nincs az egyént érdeklő tartalom vagy szolgáltatás, vagy nem érhető el az anyanyelvén, elégtelenek az információk stb.

Végül, nézzük, milyen *következményekkel* jár a digitális szakadék? A digitális szakadék (e-gap) különféle pontokban *megosztja a társadalmat*, Pl. életkor, társadalmi, anyagi helyzet stb., ezért az e-közigazgatás behatóan vizsgálja ezeknek a mérsékelését, megszüntetését, a hátrányos helyzetűek megsegítését. Többek között az elektronikus kormányzat egyik célja, hogy enyhítse ezeket az infotársadalmi szegmentáló jelenségeket. Kiemelt hangsúlyt kap a digitális szakadék áthidalása, a hátrányos helyzetűek segítése különféle programok – pl. az informatikai képzések – révén.

Az hivatal szerepvállalása saját közigazgatása területén az e-adminisztráció, majd az e-közigazgatás fejlesztését, elsőként a belső ügyviteli folyamatok újraszervezését jelenti és ennek elektronizálását, később az elektronikus szolgáltatások egyre inkább teret nyerő üzemeltetését a hagyományos formák fokozatos lecserélésével. (5. sz. ábra)

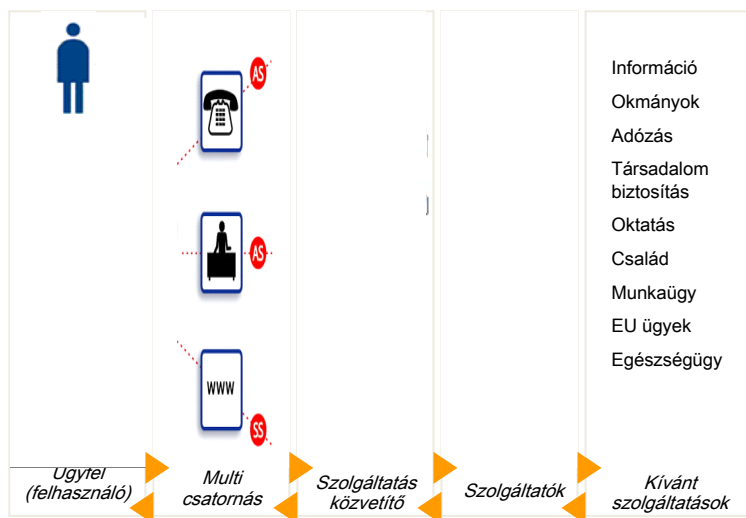


5. ábra E-közigazgatás a hivatal szempontjából

A szolgáltató jelleg egyik legfőbb eleme napjainkban, hogy a közigazgatás (fizikailag is) menjen az ügyfél elé (nem pedig fordítva). A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy azokon a helyeken forduljon elő a közigazgatás, ahol az ügyfél. Az ügyfelek egy része már Interneten intézi ügyeit (főként azért, mert a versenyszféra elkényeztette őket azzal, hogy szolgáltatásai itt elérhetők). Az Internet csupán egy kommunikációs csatornának közül (bár kétségkívül az egyik legnépszerűbb). Azonban az Internet nem azonosítható az e-közigazgatással. Meg kell keresnünk azokat a csatornákat, akár párhuzamosan is, amelyek kisebb-nagyobb foltokban fedik le a társadalmat. Az ilyen ügyintézési formák kanalizálásából alakultak-alakulnak ki az e-közigazgatás egyre népszerűbb irányai, melyeknek – a fentiek szellemében – nem alternatív, hanem konjunktív viszonyban kell állniuk, ha valóban szolgáltató közigazgatást szeretnénk kialakítani. (Budai, 2009.)

Az e-közigazgatás – szemlélete és automatizmusai révén – elérheti azt az ideált, melyben a hivatalok kiszolgálják az állampolgárokat. Nem alá-fölérendelt kapcsolatban, hanem mellérendelt (partneri) viszonyban gondolkodnak. Rávezetik az állampolgárt arra, hogy ha a korszerűbb technológiákat használják, akkor nemcsak a hivatalnak, hanem maguknak is rengeteg energiát és kényelmetlenséget megtakarítanak. (6. sz. ábra)

Hogyan valósítható meg az e-közigazgatási folyamatértékelés az ügyfél szempontjából?



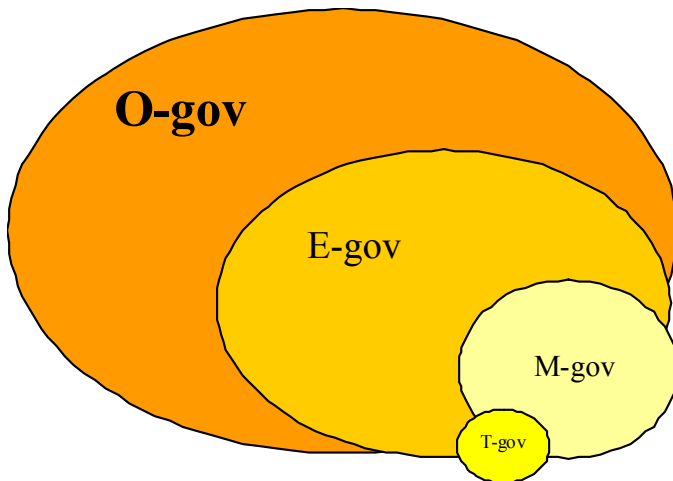
...amelyik a megfelelő szolgáltatást nyújtja.

14

6. ábra E-közigazgatás az ügyfél szempontjából

A szakma ma a következő párhuzamosan működő területekben gondolkodik (Budai, 2009) (7. sz. ábra):

- **E-government**, e-governance: Az elektronikus közigazgatás gyűjtőneve, bár sokan redukálják az Interneten keresztül történő ügyintézési, ügykezelési formákra.
- **M-government**, m-governance: Mobil technológián alapuló technikák és közigazgatási alkalmazásainak gyűjtőneve.
- **T-government**, t-governance: Digitális televízió alapuló technikák és közigazgatási alkalmazásainak gyűjtőneve.
- **O-government**, o-governance: A hagyományos, papír alapú, offline ügyintézés. (offline, original).



7. ábra A közigazgatási technológiák viszonya Forrás: Budai, 2009.

1.3 E-közigazgatás az EU-ban

Tekintsük át röviden, hogyan alakult az e-közigazgatás fejlődése az EU-ban! Az 1990-es évek végére jutottak el Európa döntéshozói arra a felismerésre, hogy az információs társadalom a széttagolt Európa újraegyesülésének történelmi esélyét is felkínálja. Ehhez azonban egy olyan átfogó fejlesztési politikára volt szükség, ami új technológia helyett új társadalmi lehetőségeket is lát az információs eszközök alkalmazásában. Ebből a célból hozták létre az **eEurope**, majd az **eEurope+** programokat.

1999 decemberében látott napvilágot az **eEurope** első dokumentuma. A későbbi években ennek nyomán elkészült **Akciótervek** mind a mai napig meghatározzák az Európai Unió információs társadalmának stratégiai irányvonalát. Ki kell emelnünk, hogy az uniós e-kormányzati politika nem önálló közösségi hatáskörként, hanem a különböző legitim közösségi stratégiák, programok égisze alatt támogatja a tagállami kezdeményezéseket. Ezen programok között is kiemelendő a **Lisszaboni Stratégia**, valamint az eEurope kezdeményezések folytatásaként a Bizottság új stratégiai kerete az **i2010: európai információs**

társadalom 2010, amely átfogó politikai irányvonalakat fektet le azzal, hogy támogatja a nyitott és versenyképes digitális gazdaság kifejlődését, és hangsúlyozza az IKT meghatározó szerepét a társadalmi integráció és az életminőség javításában. Ezekben a stratégiákban az e-közigazgatás fejlesztése kiemelt prioritásként jelenik meg.

2002 májusában az Európai Bizottság kidolgozta az *eEurope 2005*-öt, amely a 2003 és 2005 közötti időszakra folytatta az eEurope keretében elkezdett munkálatokat. Az akciótérít túlmutatott elődjén azáltal, hogy további feladatául tűzte ki, hogy gyorsítsa az Internetre vonatkozó kodifikációs folyamatot, előmozdítsa az infrastruktúra és a szolgáltatások kiépítését Európa-szerte, és feltárja a koordinációs lehetőségeket a tagállamok között. Az eEurope 2005 Akciótérít fő célkitűzése ezeknek a technológiai vívmányoknak a kihasználása oly módon, hogy azok minél jobban szolgálják a versenyképesség növelését, a munkanélküliség csökkentését, az állampolgári részvétel erősítését, a társadalmi kohézió növekedését és az életminőség javulását. Viszont az eEurope 2002 „Információs társadalmat mindenkinek” jelmondata erre az **akciótérít** is érvényben maradt, mivel az új technológiák jótékony hatásai akkor érvényesülnek igazán, ha mindenki azonos hozzáférési lehetőségekkel rendelkezik.

Az akciótérít **három fő módszert** jelölt meg a célok elérésére:

1. *A megfelelő jogi környezet megteremtésének gyorsítása* (A törvényjavaslatokat európai szinten készítik elő és dolgozzák ki. Az Európai Unió célja, hogy - szigorú határidők közé szorítva az illetékeseket - felgyorsítsa ezek elfogadását.)
2. *Az új infrastruktúra és szolgáltatások támogatása Európa-szerte* (A fejlődés üteme itt főként a magánszektor anyagi lehetőségeitől függ. Ezek a tevékenységek támogathatók ún. európai tőkével, de sok múlik a tagállamok közreműködésén is.)
3. *Nyílt koordinációs és benchmarking-módszerek alkalmazása* (A benchmarkingot tekintve az adatgyűjtés meghatározó feladat. Számos, folyamatban levő nemzeti és nemzetközi statisztikai adatgyűjtési kezdeményezés vonatkozik az új tudásalapú gazdaságra.)

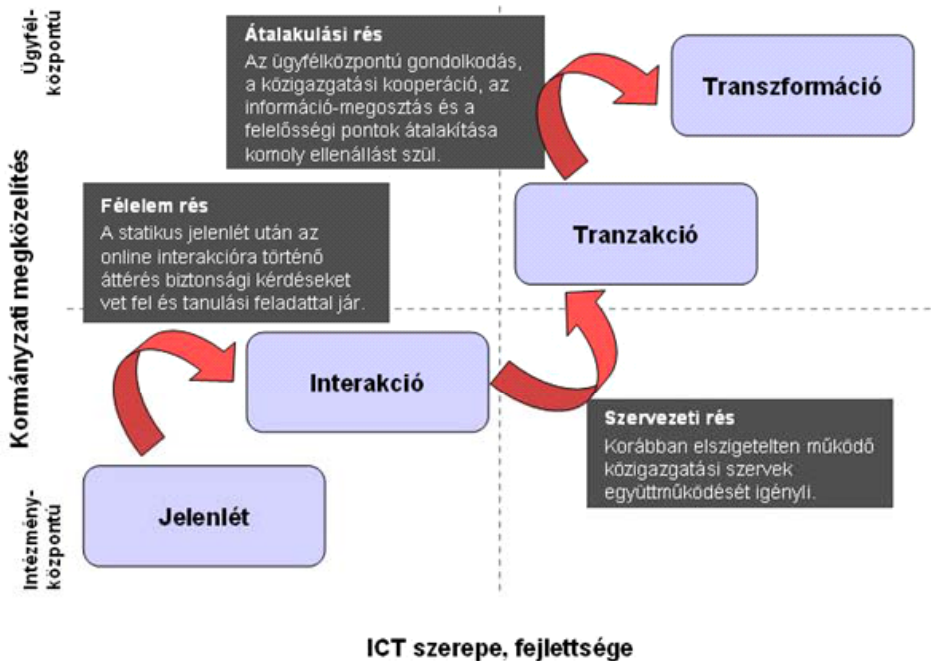
Az *eEurope 2005 ajánlás* az elektronikus közszolgáltatások **négy szintjét** határozta meg (8. sz. ábra.):

1. *Elektronikus tájékoztatást biztosító elektronikus szolgáltatás*, amely biztosítja a szükséges nyomtatványok, dokumentumok internetes letölthetőségét, azok ellenőrzött vagy ellenőrzés nélküli elektronikus kitöltését. Ezen szinten a dokumentumok benyújtása hagyományos módon, papíron történik.
2. *Egyirányú információcserét biztosító elektronikus szolgáltatás*, amely magába foglalja a letöltött űrlapok elektronikus kitöltését, a bevitt adatok ellenőrzését. Ezen a szinten az ügy indításához már nem kell személyesen megjelenni a hivatalban, de az ügyben születő közigazgatási döntés

közlése az érintettel, valamint a kapcsolódó illeték vagy díj fizetése hagyományos úton történik.

3. *Kétirányú információcsere.*
4. *Teljesen elektronizált ügyintézés*, amelyben az eddig felsorolt követelményeken túl a döntés címzethez juttatása és a díj vagy illeték befizetése is Interneten keresztül történhet.

Az egyes szofisztikációs szintek közötti átlépést „rések”, kihívások övezik.



8. ábra E-közigazgatási trendek és modellek. Forrás: MEH, EKK: *eKormányzat 2005 stratégia*.

A 2005 novemberében megrendezésre került manchesteri konferencián megfogalmazott kihívások az „állampolgár a középpontban” jelszó jegyében kerültek előtérbe. A továbbfejlődés irányát már nem az határozza meg, hogy a közszolgáltatások online elérhetőségét biztosítani kell: az Unió döntéshozói előtt annak a célnak az elérése lebeg, hogy az e-közigazgatási szolgáltatások használatából egyetlen polgár se legyen kizárva, használjon bármilyen IKT eszközt, éljen akárhol az EU területén.

Az **i2010 E-kormányzat Akcióterv** még konkrétabb célokat jelöl meg, amelyhez 2010-ig elérendő konkrét célok társulnak:

- *a hátra maradtak felzárkóztatása* – a társadalmi integráció felgyorsítása az elektronikus kormányzaton keresztül, hogy 2010-re minden polgár élvezhesse a megbízható, innovatív szolgáltatásokat és az azokhoz való könnyű hozzáférést,

- az eredményesség és a hatékonyság elérése – a felhasználói elégedettség, az átláthatóság, az elszámoltathatóság, az adminisztratív terhek könnyítésének és a hatékonyság növelésének jelentős mértékű elősegítése 2010-ig,
- nagy hatóerejű alapszolgáltatások – a polgárok és a vállalkozások javára – 2010-re a közbeszerzések 100%-a elektronikusan is elérhető lesz, és 50%-uk elektronikus úton fog lezajlani,
- a legfontosabb összetevők rendszerbe állítása – lehetővé tenni a polgárok és a vállalkozások számára, hogy a közszolgáltatásokhoz 2010-re kényelmes, biztonságos és interoperábilis, hitelesített hozzáférést élvezhessenek egész Európában,
- a részvétel és a demokratikus döntéshozatal erősítése – a hatékony közhivatal és a demokratikus döntéshozatalban való részvétel eszközeinek demonstrációja 2010-re.

2007 szeptemberében rendezték meg a negyedik e-kormányzati miniszteri konferenciát Lisszabonban. A konferencia zárónyilatkozatából kiderül, hogy az elmúlt években az európai országok sokat fektettek az elektronikus kormányzati szolgáltatások fejlesztésébe, ezért legfőbb ideje, hogy a szolgáltatásoknak az állampolgárok és az üzleti szféra is gyakorlati hasznát lássa.

Ennek érdekében **négy fő prioritási területet** határoztak meg, amelyeket az e-kormányzati stratégiák megvalósításánál figyelembe kell venni.

1. A hatékony fejlesztések elengedhetetlen feltétele egyrészt a szolgáltatások igénybevételekor az *adminisztratív korlátok csökkentése*;
2. másrészt a belső piac erősítése érdekében fontos feladat *a határokon átnyúló interoperabilitás megerősítése*; annak érdekében, hogy a hátrányos helyzetű vagy informatikához nem értő állampolgárok is profitáljanak az e-szolgáltatásokból;
3. a tagállamoknak *többszatornás, könnyen használható szolgáltatásokat kell működtetniük*, miközben megőrzik az ügyintézés hagyományos csatornáit is;
4. végül az innovatív IKT technológiákat úgy kell felhasználni, hogy azok minél inkább szolgálják *az átláthatóságot és a közösségi részvételt*.

1.3 E-közigazgatás Magyarországon

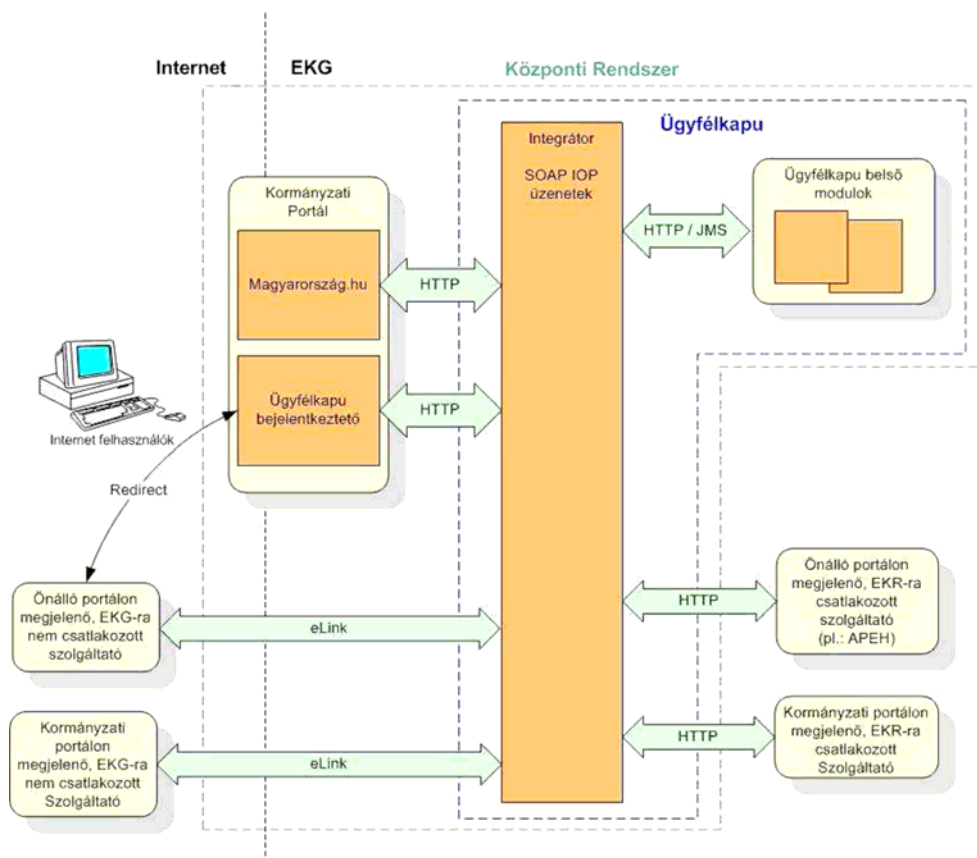
Az e-közigazgatás EU-ban lezajlott fejlődésének értékelése után, tekintsük át a hazai helyzetet. Magyarországon az elektronikus közigazgatás kialakítása számos lépésen keresztül zajlott. A megvalósítási folyamat előtt ki kellett alakítani egy tudatosan végiggondolt jogi- közigazgatási szabályozási hátteret az uniós ajánlások figyelembevétele mellett. Ehhez többlépcsős és több területet érintő szabályozásra volt szükség.

Az e-közigazgatás megvalósításához szükséges **szabályozási háttér** főbb lépései:

- Magyar Információs Társadalom Stratégia (melynek alapját az 1126/2003. (XII.12.) Korm. határozat és az 1053/2004. (VI.3.) Korm. határozat teremtette meg)
- eKormányzat Stratégia 2005
- jogszabály alkotási folyamat, különös tekintettel:
 - A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.)
 - az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól szóló 193/2005. (IX.22.) Korm. rendelet
 - Az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól szóló 193/2005.(IX.22) Korm. rendelet
 - A közigazgatási hatósági eljárásokban felhasznált elektronikus aláírásokra és az azokhoz tartozó tanúsítványokra, valamint a tanúsítványokat kibocsátó hitelesítés szolgáltatókra vonatkozó követelményekről szóló 194/2005.(IX.22) Korm. rendelet
 - Az elektronikus ügyintézés lehetővé tevő informatikai rendszerek biztonságáról, együttműködési képességéről és egységes használatáról szóló 195/2005.(IX.22) Korm. rendelet
 - A közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005 (XII.29.) Korm. rendelet

Az **e-Kormányzat 2005 Stratégia és Programterv** megvalósítása 2005 végén a következő eredményekkel zárult (9. sz. ábra):

- *Kialakult az e-közigazgatás/ e-közszolgáltatás alapinfrastruktúrája* (az Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat, EKG), biztosítva az egyes intézmények részére az integrált bekapcsolódás lehetőségét.
- A Ket. hatályba lépésével *megvalósult az elektronikus közigazgatási ügyintézés és az ehhez kapcsolódó szolgáltatások kialakításának jogi akadálymentesítése.*
- Jelentősen *bővült az online elérhető ügyintézés köré*, a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer (KR) az EU által elvárt funkciókon (27 e-közszolgáltatás) kívül is több mint 100 ügyintézéshez nyújt támogatást az egységes személyazonosítást biztosító Ügyfélkapun keresztül.
- *Az elektronikus szolgáltatásoknak a Kormányzati Portálon keresztül biztosított egykapus elérhetősége* mind a magyar mind a külföldi állampolgárok számára biztosítja az igénybevétel lehetőségét.
- Az információs szabadságról szóló törvény alapján *az állampolgárok és a vállalkozások online hozzáférhetnek a közigazgatás átláthatóságát biztosító adatokhoz*, információkhoz.
- Megvalósult az EKG összekapcsolása a TESTA-hálózattal, amely az EU adminisztrációjával, hivatalaival való elektronikus adatkapcsolatokat biztosítja. A Stratégiában meghatározott kompetencia területek fejlesztésében jelentős előrelépések történtek.



9. ábra Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer (KR) Forrás: Kópiás – Molnár, 2008

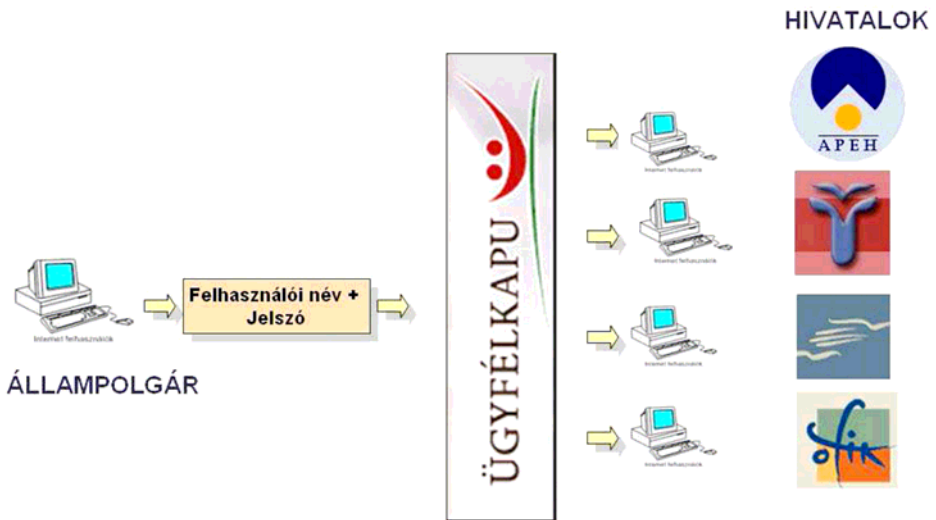
A digitális kultúra terjesztésének terén az elmúlt évek *legfontosabb eredményei*:

- szélessávú Internet kialakítása;
- PC ellátottság növekedése;
- egységes kormányzati weblap kialakítása;
- e-kormányzati szolgáltatások online elérhetősége: www.magyarorszag.hu;
- ügyfélkapu;
- Közigazgatási Eljárási Törvény;
- Elektronikus információszabadságról szóló törvény.

Az **Ügyfélkapu** alapvető célja az ún. *egyablakos ügyintézés*. A regisztrált felhasználók, egyszeri bejelentkezés (azonosítás) után használhatják az elektronikusan elérhető közigazgatási szolgáltatásokat, akár a Kormányzati Portálon, akár az önkormányzat saját portálján. Az Ügyfélkapu biztosítja, hogy az ügyfél (10. sz. ábra):

- egyedileg azonosított módon;
- biztonságosan léphessen kapcsolatba;
- a központi rendszer útján;

- az elektronikus közigazgatási ügyintézés, illetve elektronikus közigazgatási szolgáltatást nyújtó szervekkel.



10. ábra Ügyfélkapu működési ábrája. Forrás: Kópiás – Molnár, 2008

Lehetőség van arra is, hogy **elektronikus aláírással** létesítsenek a felhasználók Ügyfélkaput. Az ilyen felhasználók viszontazonosítása ugyanúgy történik, mint az okmányirodában regisztráltaké, az Ügyfélkapu ebből a szempontból transzparens. Ezért egy ügyfélkapuhoz csatlakozó szakrendszer az elektronikus aláírással felhasználókat is tudja fogadni. Amennyiben az állampolgár nem rendelkezik minősített elektronikus aláírással, számára az ügyintézés céljára okmányirodai regisztrációra van lehetőség. (11. sz. ábra)



11. ábra Az elektronikus aláírás használata. Forrás: Kópiás – Molnár, 2008

Az elektronikus ügyintézés a **Kormányzati Portálon** (www.magyarorszag.hu), vagy az Ügyfélkapuhoz kapcsolódó intézmény saját internetes portálján keresztül történhet. Mindkét esetben, az ügyek elektronikus úton történő intézéséhez

szükséges az állampolgár hiteles azonosítása, amelyet a Központi Rendszer biztosít. Az állampolgárok azonosítása kizárólag az Ügyfélkapun keresztül történhet. (12. sz. ábra)



12. ábra E-ügyintézés a Kormányzati portálon. Forrás: Kópiás – Molnár, 2008

A fejlesztés következő lépései az alábbi **magyar stratégiai dokumentumokhoz** illeszkednek:

- A Stratégia végrehajtását értékelő „E-Közigazgatás Stratégia 2006” című dokumentum az EU által az i2010 stratégiában kitűzött célok elérése érdekében, prioritásként kezeli a hazai e-közigazgatási tudásbázis és tudásközösség létrehozását.
- Az *Új Magyarország Fejlesztési Terv (ÚMFT)* 6., az államreformra vonatkozó prioritásában felsorolt beavatkozásokat az *Államreform Operatív Program (ÁROP)* és az *Elektronikus Közigazgatás Operatív Program (EKOP)* fogalmazzák meg. Az ÚMFT két kiemelt beavatkozási iránya az államreform területén a közigazgatás megújítása, másrészt a közigazgatási szolgáltatások korszerűsítése.

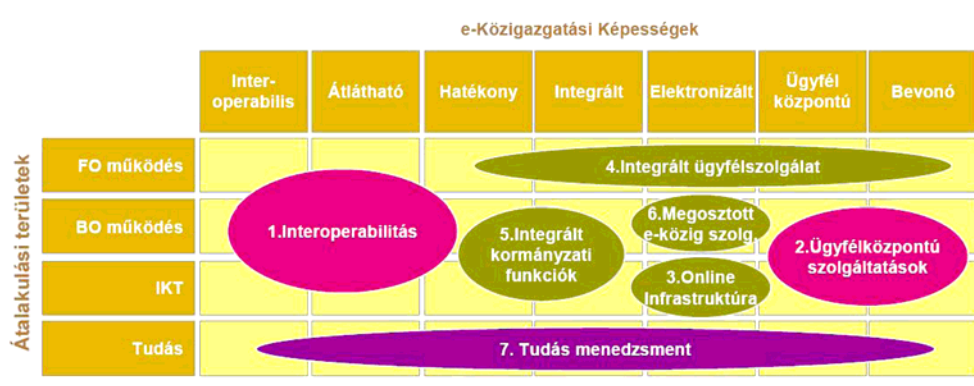
Az **E-közigazgatás 2010 Stratégia** pedig három területet céloz meg, hogy ott átfogó iránymutatást adjon:

- A *közszolgáltatások átalakítása* az állampolgárok, a vállalkozások, az adófizetők és a velük közvetlen kapcsolatban dolgozó köztisztviselők érdekében;
- A *közigazgatás szervezetei és a közszolgáltatások háttérrendszerei számára integrált szolgáltatások bevezetése* a közigazgatás átlátható és hatékony működésének megvalósítása érdekében;

- A közszféra szakmai hozzáértésének (technológiai felkészültségének, technológiabefogadó képességének) növelése a vezetés és a megvalósítás szintjein, a közszolgáltatások hatékony nyújtása érdekében.

Az átalakulás megvalósulásának feltételei a következők (13. sz. ábra):

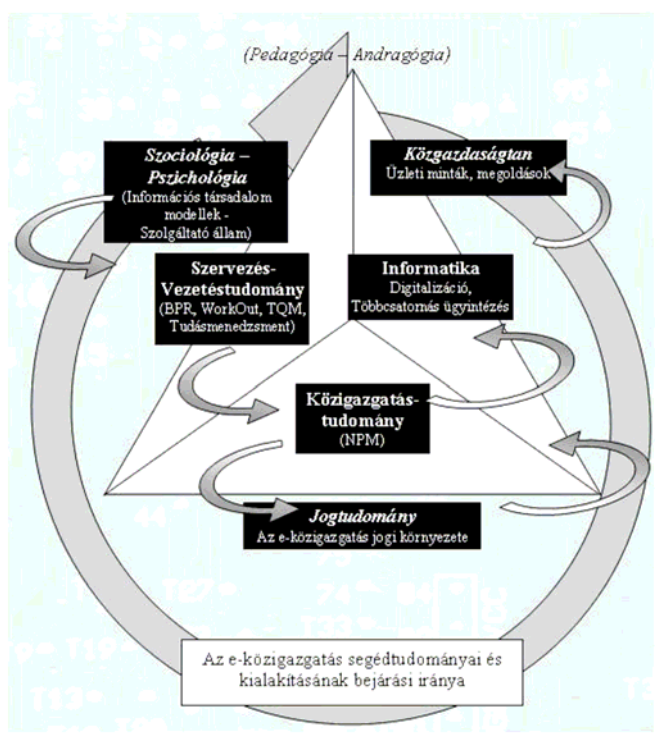
1. Interoperabilitás
2. Ügyfélközpontú szolgáltatások
3. Online infrastruktúra
4. Integrált ügyfélszolgálat
5. Integrált kormányzati funkciók
6. Megosztott e-közigazgatási szolgáltatások
7. Tudásmenedzsment



13. ábra Az e-közigazgatás 2010 stratégia hangsúlyos területei. Forrás: E-közigazgatás 2010 Stratégia, belső munkaanyag.

2. E-közigazgatási képzések

Az e-közigazgatás, mint új interdiszciplináris tudományág, alapvetően három tudományterület határán jött létre: közigazgatás-tudomány – informatika – szervezés- és vezetéstudomány (14. sz. ábra). Mindhárom pillére egyformán stabil és nélkülözhetetlen, bármelyiket elhagyjuk, másik interdiszciplináris területre tévedünk. A háromszög köré muszáj felírunk más tudományterületeket is, mint közgazdaságtudomány. Meg kell emlékeznünk szociológia, pszichológia, szociálpszichológia területéről is (kezdve attól, hogy hogyan formálódik a társadalom, mi, hogyan és miért adja a keresleti oldalt az e-közigazgatáshoz, egészen addig, hogy egy portálon hová és hogyan tegyünk szolgáltatásokat, kikre számíthatunk, kiből milyen reakciókat vált ki egy e-ügyintézési forma. Ne feledkezzünk el a jogról sem (tudjuk, hogy meddig nyújtózkodhatunk, illetve néha meddig kell elérnünk). Végül, de korántsem utolsósorban meg kell említeni a pedagógiát, illetve az andragógiát, hiszen az e-közigazgatáshoz (mind szolgáltatói, mind felhasználói oldalon) folyamatos és nagyon komoly oktatási, oktatás-módszertani háttér szükséges. (Budai, 2009.)



14. ábra Az e-közigazgatás axiomatikus megközelítése. Forrás: Budai, 2009.

Az előző fejezetben tárgyalt információs társadalom korában ránk zúduló információáradatban az emberek érthető módon egyre kevésbé képesek arra, hogy segítség nélkül megfelelő szintű információs műveltségre tegyenek szert, vagyis, hogy felismerjék az információszerzés stratégiai fontosságát, és megtanulják

honnan és hogyan tudják beszerezni a releváns információkat, majd kellően fejlett kritikai gondolkodásuk birtokában képesek legyenek értékelni, szelektálni és kreatívan felhasználni, sokrétű tudássá alakítani a szerzett információkat. Ennek a nagyon sokrétű kompetenciásomagnak természetesen része a digitális írástudás is, amely a mai körülmények között lassan kikerülhetetlen feltétele lesz az információszerzésnek és -közlésnek, valamint a digitális világban való tájékozódásnak és – szűkebb témánkhoz kapcsolódva – az elektronikus közigazgatás használatának is. (Béres – Zsák, 2008)

Következésképpen az e-közigazgatáshoz kapcsolódó **oktatási, képzési programok szükségessége** két irányban jelenik meg. Az egyik a *felhasználókat*, azaz a vállalkozásokat és állampolgárokat helyezi a középpontba: annak érdekében, hogy igény jelenjen meg az e-közigazgatási szolgáltatások használatára, bővíteni kell a *digitális írástudást*. A másik fő irány a *szervezet döntéshozóinak, munkatársainak folyamatos képzése*.

2.1 E-közigazgatási képzések Magyarországon

2.1.1 2002 – az első hazai lépések évek

Éppen hét évvel ezelőtt, 2002. március 4. – június 10. között, Budapesten szervezték meg az első képzést **Elektronikus kormányzat (E-government) tanfolyam** címmel, a Budapesti Közgazdaságtudományi és Államigazgatási Egyetem (BKÁE) Államigazgatási Karán (ÁK), a Közigazgatásszervezési és Urbanisztikai Tanszék (KSZUT), valamint a Pest Megyei Területfejlesztési Kht. szervezésében, a Közép-Magyarországi Regionális Fejlesztési Tanács (KMRFT) PHARE Tükörrégiós Programjának támogatásával.

Ez a felsőfokú posztgraduális (mai értelmezésben tulajdonképpen felnőttképzés keretében szervezett) 56 órás tanfolyam **célcsoportja** a budapesti és pest megyei köztisztviselők és közalkalmazottak köréből került ki, a résztvevői létszám – többnyire önkormányzati dolgozók – kb. 200 fő volt.

A képzés **tartalma**: az elektronikus kormányzat már működő, illetve a jövőben megvalósítható eszközrendszerének ismertetése a központi és a helyi igazgatási szintjein.

A képzési **tematika** 14 félé témakört ölelt fel, igen széles spektrumban:

1. Információs társadalom
2. Információs társadalom és a közigazgatás
3. Internetes alapismeretek
4. Az e-government magyarországi jellemzői, és az informatikai igazgatás intézményei

5. E-eszközrendszerek és humán erőforrás
6. E-government a központi igazgatásban
7. Teleház, távmunka
8. Internet és társadalom
9. Elektronikus aláírás
10. Elektronikus közbeszerzés, adatbiztonság
11. Portálok és honlapok
12. Térinformatika a helyi (területi) igazgatásban
13. Konvergencia és minőségbiztosítás
14. "E-ellenőrzés"

A képzés **tananyaga** nyomtatott és elektronikus formában készült: a képzés az „*E-government, avagy kormányzati és önkormányzati kihívások az on-line demokrácia korában*” című tankönyvre és az azt kiegészítő CD-ROM oktatási segédletre épült. (1. sz. kép)



1. kép Az Elektronikus kormányzat (E-government) tanfolyam tananyaga

Az ünnepélyes félév-zárás keretében a résztvevők **tanúsítványt** kaptak a tanfolyam sikeres elvégzéséről. (2. sz. kép) Ezen kívül, értékelést a záró dolgozatok eredményéről, ill. a félév közbeni, neten való mozgásukról: a megadott web oldalak letöltési gyakoriságáról személyenként, valamint a Programtulajdonos honlapjára történő visszacsatolási lehetőségek kihasználási fokáról – ugyancsak személyekre lebontva.



2. kép Az Elektronikus kormányzat (E-government) tanfolyami tanúsítvány

Ugyanebben az évben az „E-government”, mint résztantárgy, bekerült a felsőoktatási tantervbe is: a 2002 /2003-as tanévtől a BKÁE ÁK KSZUT keretében oktatott „Közigazgatási szervezés és technológia” elnevezésű tantárgy keretében került sor ezen ismeretek szélesebb körben való terjesztésére.

2.1.2 2003 – az első akkreditált- és a kísérleti programok éve

A következő lépés, az első kísérlet (pilot program) tapasztalataira alapozva, a program továbbfejlesztése és akkreditálása: a minősített köztisztviselői továbbképzési programok jegyzékébe történő felvétele volt **Az elektronikus kormányzat (e-government) a közigazgatásban** címmel. A program tulajdonosa: E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért, ez utóbbiról a későbbiekben részletesebben is szó lesz.

Az 56 órás tanfolyam **indoka**, hogy a tradicionális, jogilag determinált közigazgatási szerkezet a modern technikai kihívásoknak megfelelő eszközök, vagyis az innováció elterjedése szempontjából igen kedvezőtlen terep. Ezért a képzés **szemléletformáló** ereje lényeges – konkrét beosztástól és munkaterülettől függetlenül.

A továbbképzés **célja** elsősorban az *ismeretterjesztés* volt. Megismertetni a praktizáló közigazgatászokkal, hogy az az infrastruktúra, ami a rendelkezésükre áll, milyen lehetőségeket rejt magában. Mi az az információs társadalom, amiről

annyit beszélünk, mennyiben érinti ez a közigazgatásban dolgozókat, milyen olyan jelenségekkel találkozhatunk melyek már a megvalósuló elektronikus közigazgatás előszeleinek minősülnek, vagy melyek azok a felhasználói területek, amiket már most lehet és kell használni. Megismertetni a köztisztviselőket azzal, hogy az információ-technológia közigazgatási penetrációjával kapcsolatban milyen társadalmi igények, milyen szakmai kihívások, milyen módszertani lehetőségek és eszközök jelentkeznek a központi és a helyi igazgatás kompetenciájában.

A továbbképzés **célcsoportját** a köztisztviselők és a gyakornokok körében egyrészt az információ-technológiában való jártasságuk szerint lehet differenciálni *kezdő* és *haladó* szinten. Másrészt külön csoportot képezhetnek a központi közigazgatás legalább előadói szinten lévő alkalmazottai, illetve a települési és megyei igazgatás ugyancsak legalább előadói pozíciót betöltő munkatársai. Ezen felül a jövőben az e-government minden közigazgatási munkakört érinteni fog, ahogy a PC-k és az e-mail elterjedése már ma is érint minden munkakört.

A képzés során fejlesztendő résztvevői **kompetenciák**:

- *ismerje meg* az információs társadalom jellemzőit, különösen a közigazgatással szembeni elvárásait, *legyen véleménye* a körülötte zajló hazai és nemzetközi fejlődésről.
- *ismerje fel* a közigazgatásban az e-eszközrendszer jelentőségét. Ki-ki a saját munkaterületére vonatkoztatva elképzelést tudjon alkotni, hogy az e-government eszközök milyen munkaszervezési (workflow) és szervezeti változtatásokat indukálnának, és ezek a változások milyen jogilag szabályozott környezetet igényelnének. (Szemlélet-formálás.)
- *tudja alkalmazni* (munkája során is) az Internetet, az Elektronikus (Digitális) aláírásokat, bele tudjon kezdeni bizonyos (hasonló tematikával működő) közigazgatási szakszoftverek kezelésébe.

A modulok **tartalmi** összefoglalása:

1. Az információs társadalom megjelenése és jellemzői, az infokommunikációs infrastruktúra és a használatával kapcsolatos szokások.
2. Az önkormányzati rendszer viszonya az informatikához, az információs társadalom elvárásai a közigazgatással szemben.
3. Az Internet társadalmi, politikai, gazdasági és kulturális aspektusai.
4. Az e-government Magyarországon, az informatikai igazgatás intézményei, az egyablakos ügyintézés, az e-kártya és az elektronikus adatszere.
5. Az e-szavazás, e-prooaganda, e-bíróság, a Kikeres, az Irisz és a SuliNet, valamint a humán erőforrás menedzsment információtechnológiai vetülete.
6. Az elektronikus kormányzat szerepei Magyarországon és külföldön, valamint a szükséges infrastruktúra összehasonlító értékelése.
7. Teleház, távmunka, EU Információs Pontok.
8. Internet és web oldal szerkesztési alapismeretek.
9. Az elektronikus aláírás.

10. Az elektronikus közbeszerzés.
11. A külföldi kormányzati portálok és a magyar portálok összehasonlítása, települések honlapjai, portáljai.
12. Települési térinformatika és az Országos Területfejlesztési Térinformatikai Rendszer.
13. Az informatika és a közigazgatás-technológia konvergenciája, az e-government szervezetátalakítási és átszervezési vetülete a közigazgatásban. Új minőségbiztosítás.

A tanfolyam **ismeretellenőrzéssel** zárult, az előadások és a tananyag otthoni, egyéni letöltése (ennek ellenőrzése), illetve az ajánlott web oldalak önálló megtekintése, valamint a szemesztert záró írásbeli vizsga jelentették a képzés alkalmazott módszereit és munkaformáját, illetve a képzés értékelését. A 14. programnapon a résztvevők tanfolyamzáró feladatsort írtak, mely majd minden témakörből, összesen 13 esszé-típusú kérdést tett fel, a tankönyv több száz kérdésére alapozva. Eredményes vizsgát az tett (a követelményt az teljesítette), aki a kérdések legalább 60%-át eredményesen megválaszolta.

Az első tapasztalatok után tehát, egy alaposan kidolgozott program született, mely 2003 – 2004 között összesen öt alkalommal került megszervezésre Budapesten.

Kárpáti László: „Az e-közigazgatás oktatása” című tanulmányában bemutatta a Veszprémi Egyetemen kifejlesztett **E- közigazgatás továbbképző tanfolyam** tanulságait, melyet a *Veszprémi Egyetem Tanácsadó, Továbbképző és Távoktatási Intézete*, mint felnőttképzésre szakosodott intézmény szervezett, az *e-Közigazgatás Kutató és Fejlesztő Munkacsoport* aktív támogatásával. Az alábbiakban részletek következnek a tanulmányból.

„A munkacsoport szakértői az elfogadott céloknak és feladatoknak megfelelően a közigazgatásban dolgozók, az e-közigazgatás megvalósítása iránt érdeklődő munkatársak részére tervezték a moduláris felnőttképzési programot.

A modulok **témakörei:**

- Az információs társadalom és az e-közigazgatás elmélete
- Az e-közigazgatás fejlesztése az Európai Unióban
- A magyar közigazgatás modernizációja – célok, programok
- A magyar e-közigazgatás stratégiája
- Az e-közigazgatás gyakorlata, eredményei, konfliktusai és jövője

A **képzési idő** 120 kontaktóra volt. Az egyes modulok tartalma, és a témára szánt idő a képzési célok és a résztvevők igénye szerint módosítható volt. A szakértői egyeztetések, és a programtervezéshez kapcsolódó igényfelmérések alapján a képzési programnak több változata készült el, amelyek a „gördülőtervezés” szerint tovább voltak hangolhatók és finomíthatók. A képzési programhoz kapcsolódó tananyag fejlesztés a képzési program elfogadásával kezdődött meg. A

munkacsoport tagjai egyetértettek abban, hogy a képzési programhoz kapcsolódó tananyag elektronikus változata készüljön el első lépésben.

A tananyagfejlesztéssel egyidőben megkezdődött a tanfolyam szervezése és a leendő oktatók felkérése és felkészítése. Első körben az „*E-demokrácia – Önkormányzatok a Világhálón*” című pályázat nyerteseit szólították meg, számítva érdeklődésükre. Azonban az első körben ajánlott költségtérítéses, 120 órás továbbképzés kéthetente kétnapi (péntek, szombat) elfoglaltságot jelentő képzési program nem nyerte meg az érdeklődőket.

Főbb tanulságok:

- Rövidebb képzési idejű tanfolyamot igényelnek a résztvevők
- A tanfolyami elfoglaltság lehetőleg ne essen hétvégére
- A tanfolyami díj fizetése sok esetben anyagi nehézséget jelent a küldő önkormányzatoknak, illetve a résztvevőknek is.
- A tanfolyami részvétel miatti távollét problémát jelenthet a munkahelyen.

A szervezési tapasztalatok alapján a szakértői csoport átdolgozta az eredetileg tervezett képzési programot. Az önkormányzati vezetőket és munkatársakat közvetlenül érintő gyakorlati témákat kiemelve egy új, rövidebb konzultációs időt igénylő program került tervezésre. A programhoz kapcsolódó tananyag is módosításra került. A potenciális résztvevők körében végzett újabb felmérések és szakértői egyeztetések alapján a kombinált képzés módszer elemeinek alkalmazásával öt napos, 40 órás ***e-közigazgatás továbbképző tanfolyam*** került meghirdetésre a dunántúli önkormányzatok részére.

A résztvevőknek felkínált lehetőségek közül a következő témák szerepeltetését javasolták a tanfolyam programjába:

- Az információs társadalom és az e-közigazgatás elmélete
- Az e-közigazgatás fejlesztése az EU-ban
- A magyar közigazgatás modernizálása
- Az e-ügyintézés
- E-közigazgatási portál
- Az állampolgár és közigazgatás kapcsolata a digitális hálózatokon
- Önkormányzati testületek tevékenységének digitalizálása
- Az e-közigazgatás törvényi szabályozása
- Munkatársak felkészítése az e-közigazgatásra
- Az e-közigazgatás gyakorlata, eredményei, konfliktusai és jövője

A továbbképző tanfolyam 2003. május 23 – július 11. között került megszervezésre Veszprém-ben. A tanfolyam **tananyagát** a résztvevők egy megadott web címen érhatték el, a szakértőkkel való találkozó – a kontaktórák tényleges előadások és konzultációk voltak. A tanfolyam zárásaként a résztvevők egy-egy dolgozatot készítettek a saját munkahelyükön jelentkező feladatok e-szolgáltatásként való megoldási lehetőségéről.

A kísérleti tanfolyam tapasztalatainak összegzése

Az első kísérleti tanfolyam tapasztalati alapján megállapítható, hogy sürgető feladat szakmai továbbképző tanfolyamok szervezése az információs társadalom céljainak és feladatainak eredményes megoldásához az egyes szakterületeken alkalmazottak és a szolgáltatásokat igénybevevők széles rétegei számára. Célszerű lenne az iskolai rendszerben a közép és felsőoktatási intézményekben, valamint a különböző szakképzések programjában önálló tantárgyként szerepeltetni az információs társadalommal kapcsolatos ismereteket.

Az információs társadalom programjaihoz kapcsolódó képzések, továbbképzések keretében kerüljenek alkalmazásra az e-learning módszerei. Az egyes kurzusokhoz kapcsolódó tananyagok digitalizált formában készüljenek el, kihasználva a technikai eszközök nyújtotta lehetőségeket.

A képzési programok a résztvevők igényeit szolgálva a készségek és kompetenciák erősítését szolgálják. A gyakorlat orientált rövid ciklusú képzések tegyék lehetővé a munka melletti tanulást, az egyéni időbeosztást, és a saját tanulási ütemnek megfelelő haladást.

A korszerű technikai eszközök, és az újszerű módszerek alkalmazása megváltoztatja az oktatói, tanári szerepet, nagyobb teret kap az egyéni munkát segítő moderátori funkció.

Fontos követelmény, hogy a képzési programban kapjanak helyet a gyakorlati példák, esettanulmányok bemutatása, esetleg szakmai tanulmányutak szervezése. A sikeres felkészülés egyik eleme, az egyéni illetve csoport feladatok megoldása a képzés keretében, és a megoldások közös értékelése.”

Ugyanebben az évben az *E-government*, mint önálló, választható tantárgy, bekerült a felsőoktatási tantervbe is: oktatása a 2003 / 2004-es tanévtől a BKAE ÁK KSZUT keretében történt először.

2.1.3 2004 – az elektronikus ügyintézésre való felkészülés éve

A következő állomás a 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (Ket.) elfogadása volt. Ez a jogszabály az államigazgatási szervek elektronikus tájékoztató szolgáltatásától eltekintve nem állapított meg az összes közigazgatási szervre kötelező feladatokat az elektronikus ügyintézés bevezetése tekintetében. A 162. § (1) bekezdése csupán annyit mond ki, hogy amennyiben törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati rendelet ezt nem tiltja, *bizonyos eljárási cselekmények elvégzése elektronikus formában is történhet*. Az említett bekezdés egy nem teljes körű, csupán példálózó felsorolást is tartalmaz arra nézve, hogy mely eljárási cselekmények elektronikus úton való elvégzése javallott. Ennek ellentétpárjaként a (2) bekezdés azokat az eljárási cselekményeket sorolja fel, amelyek esetén – törvény eltérő rendelkezése hiányában – nem alkalmazható az elektronikus út. Végül a (3) bekezdés az ügyfél jogait határozza meg az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatban.

A Kormánynak elsődlegesen a köztisztviselők felkészítésére volt gondja, és ezzel összefüggő célokat, feladatokat állapított meg. Ez utóbbiak ellátása a Magyar Közigazgatási Intézetre hárult. A *továbbképzési feladat* az alábbiak szerint alakult (Belényesi, 2005):

- a közigazgatási alapvizsgára kötelezett, de vizsgát még nem tett köztisztviselők felkészítése az **alapvizsga** követelményeinek megfelelően; ennek keretében:
 - az alapvizsga követelményeinek megfelelő tananyag és továbbképzési program kidolgozása, valamint az oktatók felkészítése;
 - tanfolyamok megszervezése
- a közigazgatási szakvizsgára kötelezett, de szakvizsgát még nem tett köztisztviselők felkészítése a **szakvizsga** követelményeinek megfelelően; ennek keretében:
 - a szakvizsga követelményeinek megfelelő tananyag és továbbképzési program kidolgozása, valamint az oktatók elkészítése;
 - tanfolyamok megszervezése
- az alap- és szakvizsgát tett köztisztviselők **programozott felkészítése a Ket. alkalmazására**; ennek keretében:
 - a törvény alkalmazását segítő tananyag és továbbképzési program kidolgozása, valamint az oktatók felkészítése
 - tanfolyamok megszervezése.

A Kormány döntése mellett a Nemzeti Fejlesztési Terv Regionális Operatív Programja (NFT ROP) keretében elfogadott programterv alapján megtervezésre került 3300 köztisztviselő szakértői szintű felkészítése a közigazgatási eljárások elméleti és gyakorlati ismereteiből.

A képzési program **célja**, hogy a Ket. hatályba lépésének időpontjától az ügyfelek hatósági ügyeinek intézése legalább a törvény hatályba lépését megelőző időszak színvonalán, jogszerűen, zökkenőmentesen és az ügyintézési határidők betartásával történjen a közigazgatási valamennyi szintjén.

A képzési **moduljai**:

- Szakértői szintű jogalkalmazási ismereteket biztosító képzés (5 napos)
- Jogalkalmazói ismereteket biztosító képzés (2 napos)
- Alapvizsga keretében történő tájékoztató felkészítés (1 tanóra)
- Szakvizsga keretében történő tájékoztató felkészítés (1 tanóra)
- Alapozó szintű jogalkalmazási ismereteket biztosító program (e-szeminárium)

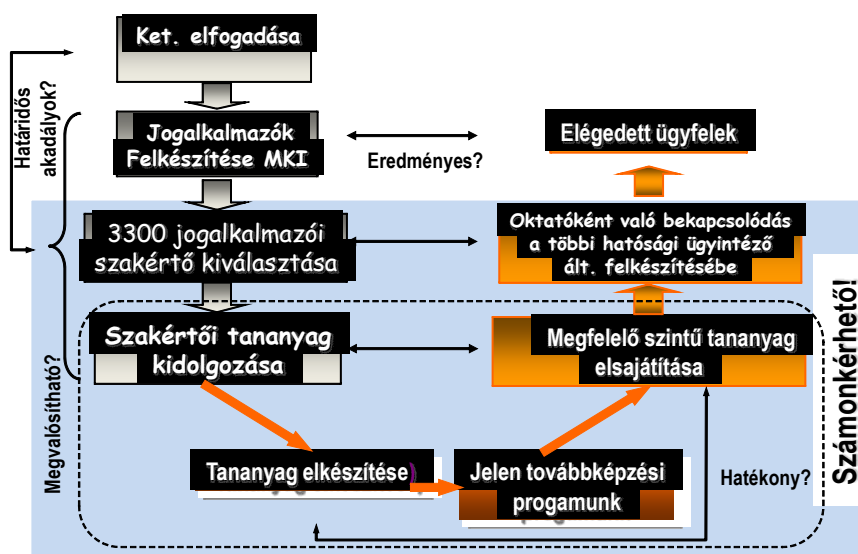
A szükséges központi továbbképzési programok kidolgozásáról, az oktatók elkészítéséről a Magyar Közigazgatási Intézet gondoskodott. A továbbképzési tanfolyamok megszervezése az éves továbbképzési tervek készítéséért felelős

központi államigazgatási szervek és közigazgatási hivatalok feladata volt. A munkahelyi képzéseket az egyes közigazgatási szervek biztosították.

A program szakmai végrehajtása az alábbi főbb feladatokat foglalta magában (15. sz. ábra):

- alapismereti tananyag elkészítése
- tanfolyami továbbképzési program kifejlesztése és az oktatók felkészítése
- tanfolyamok megszervezése és lebonyolítása
- e-szemináriumi továbbképzési program kifejlesztése és a mentorok felkészítése
- egyéni és csoportos önképzések támogatása központi programmal és konzultációkkal

Az e-közigazgatásra való felkészülésben jelentkező képzési és továbbképzési teendők



15. ábra A Felkészülés az e-ügyintézésre c. tanfolyamok szervezésének folyamatábrája
 Forrás: MKI, 2004.

A feladat végrehajtására végül csak 2005-ben került sor, melynek eredményeként valamennyi – 114.000 fő – köztisztviselő **szükségleteiknek megfelelő** ismereteket biztosító képzésben részesült a törvény alkalmazásának elősegítése érdekében. Ebből:

- 3300 fő köztisztviselő (valamennyi jegyző és a vezető hatósági ügyintézők) **szakértői szintű jogalkalmazási ismereteket** szerzett a Ket. alkalmazásához; ezen belül: 2300 fő jegyző és 700 fő vezető, illetve ügyintéző a helyi-területi közigazgatási szervek köztisztviselői és 300 fő a központi államigazgatási szervek köztisztviselői közül.

- 15.000 fő hatósági ügyintéző köztisztviselő **jogalkalmazói ismereteket biztosító képzés** célcsoportja volt.
- 4.500 köztisztviselő **közigazgatási alapvizsga** felkészítő keretében jutott a Ket alkalmazását segítő ismeretekhez.
- 6.200 köztisztviselő a **közigazgatási szakvizsga** felkészítőn kapott tanfolyami segítséget a törvény alkalmazásához.
- 85.000 köztisztviselő egyéni és munkahelyi csoportos, e-szemináriummal segített képzés keretébe kapott **alapozó ismereteket**.

Ugyanebben az évben *Budapesti Corvinus Egyetem* és a *Siemens Nemzeti Vállalat* vezetői aláírták a két intézmény együttműködési megállapodását. A megállapodás értelmében a Siemens szakmai anyagok átadásával és előadások tartásával részt vett az Egyetemen folyó közigazgatás-szervezési képzés e-kormányzás irányú továbbfejlesztésében, valamint a közalkalmazottak és köztisztviselők hasonló továbbképzésében; továbbá kutatási és szervezetfejlesztési tevékenységével közreműködött a *Siemens e-Government Akadémia* és az *e-Government szak* megteremtésében. (Részletesebb információk a 3. fejezetben.)

2.1.4 2005 – az IT mentor szakképzés bejegyzésének éve

A digitális írástudás szükségessége, jelentőségének növekedése indikálta a következő lépést: egy új szakma – **IT mentor** – bekerülését az Országos Képzési Jegyzékbe (OKJ). Olyan hiányosságok kiküszöbölésére jött létre, melynek következtében a munkanélkülieket, illetve mindazokat, akik még nem rendelkeznek számítógép-használati ismeretekkel, feltétlenül képezni kell digitális írástudás, idegen nyelvtudás és (számítógép-felhasználói) jogosítvány megszerzése területén, hiszen ezen képességek birtokában megsokszorozódik a digitális esélyegyenlőség megteremtésének esélye, és ez jelentősen hozzájárul az életminőség, illetve az ország versenyképességének javulásához.

Ám ki lehet a fenti célcsoportok segítségére a digitális írástudás elterjesztésében? Az *IT-mentor*, illetve *IT-tanácsadó* tulajdonképpen a *digitális esélyegyenlőség szociális munkása*, egy új hivatás képviselője. Feladata, hogy személyre szólóan, élethelyzet függően segítsen megtenni az első lépéseket az információs társadalomban azoknak is, akik talán nem is sejtik, mire lehet jó számukra a számítógép és az Internet, és egyedül nem boldogulnak vele.

Az IT-mentor a közösségi hozzáférési pontok olyan *szakértője*, aki segíti az állampolgár eligazodását az elektronikus ügyek intézésében is. Olyan személyes kultúraközvetítő, aki átjárást biztosít a hagyományos és az információs társadalom kultúrái között. Infokommunikációs eszközök és az azzal elérhető megoldások használatára tanít.

Az IT-mentorálás nem csak a közzsférában, hanem a versenyszférában is indokolt, hiszen azon potenciális távmunkások felkészítése, akik digitálisan írástudatlanok egyébként kiszorulnának a csak számítógépekkel végezhető munkakörökből. (Arról nem is beszélve, hogy az IT-mentorok másodállásban is felléphetnek, mint versenyszférában elhelyezkedő távmunkások.) (Budai, 2009.)

Ugyanebben az évben a *Budapesti Corvinus Egyetem Közigazgatástudományi Kar Államigazgatási Továbbképző Intézete (BCE KIK ÁTI)* keretében folyó *Igazgatási Rendszerszervező* négy féléves szakirányú továbbképzési szak tantervébe bekerült az *E-government*, mint kötelező tantárgy. (Részletesebb információk a 3. fejezetben.)

2.1.5 2006 – az önkormányzati e-learning képzések éve

A következő feladat a köztisztviselők e-közigazgatással kapcsolatos napi feladatokra való felkészítése volt. Az Informatikai és Hírközlési Minisztérium ezért 2006 februárjában a Coedu Távköztatási Kft segítségével *távöktatási formában* speciális képzést indított önkormányzati munkatársak számára, mely április végén egy online vizsgával zárult. A képzést alapos igényfelmérés előzte meg, melynek során több mint 100 önkormányzat, valamint közel 200 önkormányzati alkalmazott adta meg technikai, infrastrukturális adottságaira vonatkozó adatait. A kérdőívekben emellett a képzés iránt érdeklődők tanulási preferenciáira és a tananyaggal kapcsolatos előzetes ismereteikre kérdeztek rá, melynek eredményeként a Coedu Távköztatási Kft. által elkészített tananyag nagymértékben támaszkodhat a konklúziókból lesűrhető elvárásokra.

Az **„e-közigazgatással kapcsolatos gyakorlati útmutató az önkormányzatok munkatársai számára”** című képzést több mint 700 önkormányzatnál dolgozó több mint 4500 köztisztviselő végezte el folyamatos tutori támogatás mellett.

A képzés során a résztvevők elsajátították a munkájukhoz szükséges, az e-közigazgatással és a szélessávú elektronikus kommunikációval kapcsolatos ismereteket. A képzés tartalma alapvetően nem informatikai, leginkább az önkormányzatokat hivatott támogatni, azok napi tevékenységét segíteni. A képzésen való részvétel ingyenes volt, a képzésre jelentkezhetett valamennyi önkormányzati dolgozó, aki rendelkezett személyi számítógéppel, alapvető számítógépes és internetes ismeretekkel, Internet kapcsolattal és e-mail címmel.

A képzés alapvető **célja** az önkormányzatok munkatársai számára egy olyan program megalkotása volt, melynek segítségével a résztvevők elsajátíthatják a szélessávú elektronikus kommunikációval kapcsolatos ismereteket, mint például: internetes távköztatással és a szélessávval kapcsolatos tudnivalók, e-közigazgatás, e-kormányzat, elektronikus aláírás, hitelesítés, ügyfélkapu, a szolgáltató önkormányzat hatékonyságát növelő eszközök, kommunikációs üzenetek készítése, ügyintézési módszerek, monitoring, tárgyalási technikák.

Ezen kívül, 2006. év végén indult egy **másoddiplomás Információs Társadalmi Tanácsadó (ITT) képzés**, melynek célja az volt, hogy az információs társadalmi területen működő (vagy a terület iránt érdeklődő) diplomás szakemberek speciális, tanácsadói szakoktatásban részesüljenek, amelyet mindennapi tevékenységük során hasznosítani tudnak.

A célok elérésének érdekében 40 órás, 4 modulból álló képzési rendszer kidolgozására került sor. Mivel a képzésre diplomával rendelkező, a területhez már kapcsolódó, vagy az iránt érdeklődő szakemberek jelentkezhetek, ezért a tematikát az előképzettségekhez igazodva alakították ki.

A képzés tematikája **négy modulból** épült fel:

1. Bevezetés az információs társadalomba, digitális megosztottság, esélyegyenlőség az Európai Unióban és Magyarországon, közösségi informatika.
2. Információs írástudás, információbróker, tudásmenedzsment, motiváció, tartalomkínálat
3. Szociális és állami alapú szolgáltatások
4. Az Internet, mint kommunikációs eszköz és az e-banki ügyintézés

A *pilot képzésen*, összesen 200 diplomás vett részt, 11 helyszínen, 11 oktató irányításával. A képzés struktúrája: 20 óra tantermi foglalkozás + 20 óra távoktatás (gyakorlati munka, önállóan elvégzett feladatok, tesztkérdések megoldása online gyakorlási és ellenőrzési lehetőséggel). A pilot végén készített vélemények összesítése alapján egyértelművé vált, hogy szükséges egy további – gyakorlati – modul beépítése a képzés tematikájába. A gyakorlati modul beépítésének legfontosabb célja az volt, hogy felkészítsék a majdani Tanácsadókat a közösségi hozzáférési pontokon végzendő munkájukra.

Ugyanebben az évben indult először a *BCE KIK KSZUT* és a *Professzionál Informatikai ZRt.* közreműködésével, az e-közigazgatás egyik eszköze, a *Gov Sys integrált önkormányzati ügyiratkezelő-ügyviteli rendszer* szoftver oktatása.

2.1.6 2007 – az áttörés éve

Az e-közigazgatási szolgáltatások iránti igény növekedésével szükségessé vált a köztisztviselők nagyobb létszámú továbbképzése, *központi képzési program* fejlesztése. **Bevezetés az elektronikus közigazgatás ismereteibe** címmel 2007-ben a korábbi Magyar Közigazgatási Intézet jogutódja, a Központi Személyügyi Szolgáltató és Közigazgatási Képzési Központ (KSZK) szervezésében az önkormányzati dolgozók e-közigazgatási ismereteinek bővítését célzó országos képzési program indult be, amelyen már száz önkormányzati köztisztviselő vett részt.

Ezen kívül, az *Információs Társadalmi Tanácsadó (ITT) képzés* keretében, a gyakorlati modullal kiegészítve, és a modulok tartalmának aktualizálása után folytatódott a 2007-es képzési folyamat, melynek keretében további 100 fő Tanácsadóvá történő képzésére került az év első felében.

A 2007-es képzésben részt vevők az alábbi **tematika** alapján sajátították el az információs társadalmi ismereteket:

1. Információs Társadalmi alapismeretek
2. Információs írástudás és az Internet, mint kommunikációs eszköz
3. Állami és szociális e-szolgáltatások
4. Az elektronikus banki szolgáltatások
5. Lakossági motivációs képzés

A két pilot képzés tapasztalatai megerősítették a képzés fontosságát, ugyanakkor azt is egyértelművé tették, hogy több száz további Tanácsadó képzéséhez szükséges a meglévő képzési tematika újragondolása és további bővítése.

Az Integrált eMagyarország Program keretén belül 2007 második felében további 900 fő oktatására került sor, amely 2008-ban további 2.000 fővel bővült. Az így képzett szakemberek a már elindult közigazgatási reform alappilléreiként komplex közszolgáltatói feladatokat látnak majd el a közösségi hozzáférési pontokon – köztük elsődlegesen az eMagyarország pontokon.

A fenti célok sikeres megvalósításának érdekében bővítették az eredetileg 40+10 órás képzést 60+10 órás komplex oktatássá, és a megújult ITT képzés 2007. június 1-től *akkreditált oktatássá* lett nyilvánítva.

Így az alábbi **tematika** kialakítására került sor.

1. *modul:* Információs Társadalmi alapismeretek, amelyben az információs társadalom alapvető fogalmaival, a digitális megosztottsággal, Magyarország és az Európai Unió helyzetével foglalkozik.
2. *modul:* Lakossági motivációs ismeretek, amely különböző módszereket kínál a lakosság egyes csoportjainak bevonására a digitális írástudatlanság felszámolásának érdekében.
3. *modul:* Információs írástudás és az Internet, mint kommunikációs eszköz, amely az információs írástudással, az Internet kínálta lehetőségekkel foglalkozik.
4. *modul:* Ügyfélkapu és szociális e-szolgáltatások, amely az Ügyfélkapus ügyintézés lehetőségeivel, valamint az egyéb szociális e-szolgáltatásokkal (egészségügy, nyelvtanulás, munkakeresés stb.) foglalkozik.
5. *modul:* Az elektronikus adóbevallás, melyben a különböző adó- és járulékbevallás lehetőségeiről esik szó.
6. *modul:* Elektronikus banki szolgáltatások, amelyben a banki információs forrásokkal, szolgáltatókkal, az elektronikus bankolás kérdéseiről ad ismereteket.
7. *modul:* Gyakorlat, amely során a Tanácsadók a lakosság képzésében vesznek részt.

Ugyanebben az évben fontos állomáshoz érkezett az e-közigazgatási oktatás a hazai felsőoktatásban: a BCE KIK KSZUT gondozásában választható tárgyból, kötelező tárggyá lépett elő az igazgatásszervezői nappali és levelező alapképzésben, *Közigazgatási menedzsment II. (E-government)* címen, így egyre szélesebb rétegek szereztek átfogó ismereteket e témakörben. (Részletesebb információk a 3. fejezetben.)

Új kihívás volt ebben az évben, egy jogszabályi kötelezettség a közfeladatot ellátó szervezetek számára. Ezen szervezetek 2007. január 1. után csak tanúsított iratkezelő szoftvert szerezhettek be, illetve 2008. január 1. után csak ilyen szoftvert használhattak. Fontos lépés volt a humán erő felkészítése erre a feladatra.

A BCE KIK ÁTI szervezésében *Ügyiratkezelés elméletben és gyakorlatban* címmel 2007 őszén indult *akkreditált felnőttképzési program*. A képzés **célja** olyan ügyviteli dolgozók továbbképzése, akik mindennapi munkájuk során alkalmazni tudják az ügyiratkezelés informatikai eszközeit a vonatkozó jogi-, iratkezelési-, adat- és titokvédelmi szabályok betartásával. A képzés során megszerezhető kompetenciák: alapfokú közigazgatási-jogi ismeretek elsajátítása, a Ket. alkalmazásának megismerése és megértése, az iratkezelés szakmai szabályainak megértése és alkalmazása, alapszintű e-közigazgatási és elektronikus iratkezelési szoftver ismeretek és azok gyakorlati alkalmazásának képessége, adatvédelmi előírások érvényesítésének elsajátítása az iratkezelésben, titokvédelmi elméleti ismeretek és azok gyakorlati alkalmazásának képessége. (Részletesebb információk a 3. fejezetben.)

Ugyanitt, a HEFOP-3.3.1-P.2004-09-0146/1.0 projekt 2. komponensének pályázati programja keretében, *Elektronikus közigazgatás* címmel 30 órás ingyenes tanfolyamok folytak a közszféra dolgozói számára. (Részletesebb információk a 3. fejezetben.) A program továbbfejlesztett 60 órás változatát akkreditálta a Felnőttképzési Akkreditációs Testület (FAT) *E-közigazgatási referens* címmel, ami – kellő számú érdeklődő hiányában – mostanáig nem indult.

2.1.7 2008 – a konszolidáció éve

A következő fontos lépés: a hazai felsőoktatásban elsőként a BCE KIK KSZUT gondozásában a közigazgatási mesterképzésbe kötelező tárgyként került be a *Mobil elektronikus közigazgatás (M-government)* tantárgy, így a téma már a Bologna rendszer második szintjén is megjelent. (Részletesebb információk a 3. fejezetben.)

Ugyanebben az évben az Oktatási Hivatal akkreditálta a *Közigazgatási modernizáció (E-government)* két féléves szakirányú továbbképzési szakot, ami azonban – megfelelő érdeklődés hiányában – mostanáig nem indult. (Részletesebb információk a 3. fejezetben.)

A ciklus végére egyre több felsőoktatási intézmény, felnőttképző cég és civil szervezet képzési palettáján jelent meg az e-közigazgatás témaköre, ami nemcsak a téma szükségszerűségét igazolja, hanem a népszerűségét is. Ezen kívül, számos kutatás és publikáció született, így egyre több szakirodalom állt a képzők és képzésben résztvevők rendelkezésére.

2.1.8 2009 – a változás éve

Ahogy a bevezetőben is jeleztem, az e-közigazgatási képzések fejlődéstörténetében ez az év zárja az első hét éves ciklust, és a „következő oktáv” kezdetét jelenti, ami valószínűsíthetően jelentős változást, minőségi ugrást hoz e diszciplína oktatásának folyamatába.

Erre utal a 2009 októberében, az Akadémiai Kiadó gondozásában megjelent, új egyetemi tankönyv – Budai Balázs: *„Az e-közigazgatás elmélete”* című műve –, amely Magyarországon elsőként vállalkozik arra, hogy az elektronikus közigazgatást, mint önálló tudományterületet rendszerezze, bemutassa, tanítsa. (3. sz. kép).



3. kép *Az e-közigazgatás elmélete* című tankönyv borítója

Az elektronikus közigazgatás oktatásának ugyan már 2002-óta van egyetemi tankönyve (Budai Balázs: E-government) és számos szakkönyv is megjelent azóta, de a téma kutatói maguk is sötétben tapogatóztak, hiszen nem volt elégséges tájékozódási pont a téma szisztematikus vizsgálatára. A tudományos diskurzus ad-hoc vett elő témákat, döntően a gyakorlat, vagy a szabályozás területéről. Az egységes megközelítés, a teljességre törekvés azonban mindeddig hiányzott.

Ez monográfia arra tesz kísérletet, hogy axiomatikus megközelítésben mutassa be a közigazgatási modernizáció fősostrának számító e-közigazgatás tudományának főbb pilléreit, segédtudományait és azok bejárasi irányát, és számba vegye a tudomány diskurzusát, fogalmi háttérét, végül vizsgálja a paradigma-diffúzió új fogalmát és jelenségét a közigazgatásban.

A szerző korábbi könyveihez hasonlóan, várhatóan nem csak a BCE KIK hallgatóinak lesz ez a tankönyve (a Közigazgatási menedzsment II. c. kötelező tantárgy során); hanem számos más jogi karé: pl. Pécsen, Pesten, Debrecenben, Miskolcon. A közigazgatási modernizációban érintett szakmai célcsoport (igazgatásszervező, jogász, közgazdász) nappali és levelező tagozatos hallgatóinak oktatásában lehet fontos szakirodalmi forrás.

2.2 Képzési célok és képzési célcsoportok

Az előzőekben említett tankönyvszerző, Budai Balázs, már az indulás évében 2002-ben, az „E-Government és oktatás Magyarországon” című előadásában megfogalmazta, hogy a „szemlélet” oktatása a kulcs a modernizációhoz. Ezen belül három területre érdemes fókuszálni:

1. a menedzser szemlélet
2. az informatikai szemlélet és
3. a szolgáltató szemlélet

kialakítására és folyamatos fejlesztésére, ezek tulajdonképpen a közigazgatási szemlélet megváltozásának pillérei. (1. sz. táblázat)

A „szemlélet” oktatása – kulcs a modernizáláshoz

A végső cél a közigazgatási szemlélet megváltoztatása, melynek három pillére van:

Szemlélet:	Tantárgya:	Kérdése
Menedzser-szemlélet: <ul style="list-style-type: none"> - Megtanítani, hogy a közigazgatási szervezetnek is vannak üzleti funkciói; - Megtanítani, hogy a közigazgatási birtokában lévő információk, mint tökeelemek, hogyan hasznosíthatók (esetleg értékesíthetők) a szervezet számára - Megmutatni, hogy bizonyos üzleti modellek hogyan érvényesülhetnek a közigazgatásban. 	Szervezés- Vezetés- tudomány	Miből? Mennyért?
Közigazgatási-informatikai szemlélet: <ul style="list-style-type: none"> - Megmutatni, hogy informatika mire képes (jó- és rossz megoldások) - Megtanítani, hogy az államigazgatásnak milyen funkciókat kell ellátni, és ebből mi az, ami digitalizálható - Átadni az innovatív szemléletet, megalapozott közigazgatási tudásra, ráépíteni az informatikai eszköztárat és gerjeszteni a gondolkodást. 	E-government & M-government	Mit? Hogyan?
Szolgáltató-szemlélet: <ul style="list-style-type: none"> - Rávilágítani, hogy a szervezeteket azok igénybevevői finanszírozzák - Hangsúlyozni: A szolgáltatásokat igénybevevők „továbbbontatása” a hivatalnokok elemi érdeke - Megmutatni, hogy hogyan alakítható az ügymenet az ügyfél köré 	Közigazgatási Szervezésen és Technológia	Miért?

1. táblázat E-Government és oktatás Magyarországon. Forrás: Budai, 2002.

Képzési célként akkoriban az ismeretterjesztést, és a tudományág (a szakterület) fejlődésének felgyorsításán keresztül a gazdasági versenyképesség növelését emelte ki. A képzési célcsoportba tartozóként jelölte meg: a közigazgatási szakemberek, kutatók, felsőoktatási hallgatók, érdeklődő lakosság körét.

A BKÁE ÁK két ponton kapcsolódott a közigazgatási modernizációs folyamathoz:

- tartalomfejlesztés: E-government tudáscentrum létrehozása
- oktatás: E-government képzési- és továbbképzési modellek, önképző körök (E-gov TDK), ezen felül:
 - szakértői tevékenység e-közigazgatási programokhoz
 - erős publikációs aktivitás, ismeretterjesztés
 - kutatás révén.

Az elmúlt években a képzési célok köre a megszerzett ismeretek alkalmazásával, a gyakorlati kompetenciák megszerzésével bővült, így a kezdeti tisztán elméleti tanfolyamok gyakorlatorientált képzésekkel egészültek ki.

A képzések **célcsoportja** ma tükrözi az e-közigazgatáshoz kapcsolódó képzési programok *két fő irányvonalát*:

1. A rendszer szolgáltatásainak (termékeinek) *közigazgatási felhasználói*:
 - központi államigazgatás
 - o intézményvezetők, döntéshozók
 - o e-közigazgatási szolgáltatásért felelős munkatársak
 - o e-közigazgatási szolgáltatást üzemeltető illetve azt irányító munkatársak
 - önkormányzatok
 - o választott testületi tagok és tisztségviselők
 - o vezető beosztásban dolgozó köztisztviselők, döntéshozók
 - o e-közigazgatási szolgáltatásért felelős munkatársak
 - o e-közigazgatási szolgáltatást üzemeltető illetve azt irányító munkatársak
2. A rendszer szolgáltatásainak (termékeinek) *ügyféloldali felhasználói*:
 - vállalkozások
 - lakosság

További célcsoportok lehetnek még:

- Az e-közigazgatási stratégiáért felelős vezetők. (Ide tartoznak az EKK, ill. a MeH vezetői, az Államreform Bizottság tagjai.)
- A közigazgatási szolgáltatások fejlesztéséért felelős, illetve ilyeneket üzemeltető munkatársak
- Önkormányzati szövetségek
- E-közigazgatási kompetencia-műhelyek (nem vagy nem kifejezetten profitorientált szervezetek)
- Külföldi / nemzetközi, szabványokat gondozó intézmények, testületek
- NGO-k (kamarák, szakmai szövetségek)

- Megoldásszállítók (kifejezetten profitorientált szervezetek)
- Tanácsadók
- Oktatók, oktatási intézmények
- Egyéb magánszemélyek

2.3 Képzés típusok és képző intézmények

Az eltelt időszakban lassan kialakult az e-közigazgatási képzések néhány alaptípusa és sokszínű kínálata az elméleti tanfolyamoktól a gyakorlatorientált képzésekig, a felsőoktatástól a felnőttképzésig.

A képzések **típusai** a következő spektrumban lelhetők fel:

- a felsőoktatásban az alap- és mester- és másoddiplomás képzésben tantárgy
- a szakirányú továbbképzésben tantárgy, illetve önálló szak
- a szakképzésben önálló szakma
- a felnőttképzésben különféle tanfolyamok része, illetve önálló program
- a közigazgatási továbbképzésekben egyes tanfolyamok része, illetve önálló program.

A **képző intézmények** hasonlóan sokszínű képet mutatnak:

- felsőoktatási intézmények: egyetemek, főiskolák
- szakképző és felnőttképző intézmények és cégek
- civil szervezetek
- kutatóhelyek

A következőkben a különféle képzés típusok főként a képző intézmények rendszere mentén kerülnek bemutatásra

2.3.1 E-közigazgatás a felsőoktatásban

Boros Anita: „*E-government képzések Magyarországon*” című előadása foglalta össze először a hazai e-közigazgatási képzési paletta kínálatát. A következőkben ennek információtartalmára alapozva, ezt kiegészítve kerül ismertetésre a téma.

Budapesti Corvinus Egyetem

Az e-közigazgatási képzések első és mindmáig élenjáró műhelyét a Budapest Corvinus Egyetemet és annak Közigazgatástudományi Karát (4. sz. kép) elsőként kell megemlíteni, mely egyben jelentős kutatóbázisa is e témának. Az intézmény e-közigazgatás oktatási tevékenysége diszciplínában betöltött szerepének

jelentősége, tevékenységének kiterjedt spektruma miatt, bemutatása e könyvben külön részt kapott. (Részletes információk a 3. fejezetben.)



4. kép Budapesti Corvinus Egyetem Közigazgatástudományi Kar épülete

Pécsi Tudományegyetem

A Pécsi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Karán (5. sz. kép) folyó ***Szakjogász szakirányú továbbképzési szak*** célja, hogy a jogász képzettséggel rendelkező szakemberek az informatikai, távközlési és médiaszektorra érintő speciális jogi, valamint kapcsolódó műszaki és gazdasági ismereteket szerezzenek. A megszerzett tudás az e területeken működő vállalkozások, illetve a szabályozási és felügyeleti feladatokat ellátó állami szervek gyakorlatában széles körben hasznosítható.

A képzés helyszíne Budapest. A képzésben egyetemi szintű jogász szakképzettséggel rendelkezők vehetnek részt. A képzés időtartama: 3+1 félév, amelyben az utolsó félév a szakdolgozat megírását és a záróvizsga letételé szolgálja. Az oklevélben szereplő szakképzettség megnevezése: infokommunikációs szakjogász.

Oktatott tárgyak:

I. félév: Kommunikációpolitika; Az elektronikus kereskedelem gazdaságtana; Hálózatok; Vezetékes és mobil távközlés; A jogász munkája informatikai támogatása; Versenyjog; Információs alapjogok; Elektronikus okiratok; A távközlési piac gazdaságtana

II. félév: Média gazdaságtan; Hazai és nemzetközi távközlés-szabályozás I.; Az elektronikus kereskedelem joga; Adatvédelem a gyakorlatban; Szerzői jog; Informatikai bűnözés; Médiajog I.; Média és demokrácia

III. félév: IT szerződések és projektek; Elektronikus eljárások; Iparjogvédelem; Elektronikus kormányzat; Hazai és nemzetközi távközlés-szabályozás II.; Médiajog II.; Nemzetközi és összehasonlító médiajog

Ugyanitt **Elektronikus ügyintézés-elektronikus ügyvitel tréning** is zajlik. E képzés elsődleges célja, hogy a résztvevők megszerezhessék vagy elmélyíthessék azokat a szabályozási ismereteket, amelyek az elektronikus kormányzás területén való eligazodáshoz nélkülözhetetlenek. A képzés az elektronikus kormányzás két (külső és belső) oldalának, azaz az elektronikus ügyintézés és az elektronikus ügyvitel szabályozásának bemutatását helyezi a középpontba, és 4 db 4 órás modulból áll. Egy-egy kurzuson minimálisan 10 legfeljebb 20 fő vehet részt.

Tematika:

1. modul: Elektronikus kormányzás, elektronikus dokumentum használat
2. modul: Elektronikus ügyintézés
3. modul: Elektronikus közigazgatási szolgáltatások
4. modul: Elektronikus iratkezelés



5. kép A Pécsi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar épülete

Miskolci Egyetem

A Miskolci Egyetem Állam- és Jogtudományi Karán (6. sz. kép) az alapképzésben és az egyetemi képzés keretében a Közigazgatási Jogi Tanszék keretében oktatják az e-közigazgatást. A tárgy neve: **„Jogi informatika”** A tárgy nappali és levelező tagozaton, valamint igazságügyi és igazgatási alapszakon és munkaügyi és társadalombiztosítási alapszakokon van jelen.

A tantárgy oktatásának **célja**, hogy megismertesse a hallgatókkal az informatika jogi aspektusaival kapcsolatos legfontosabb elméleti kérdéseket és ezek gyakorlati vetületeit, különös figyelmet fordítva az elektronikus közigazgatás, valamint az adatvédelem tárgykörére.

Tematika:

1. Az információs társadalom jogi alapkérdései, lényegi ismérvei és egyes modelljei, az IT kiépítésének lépései Magyarországon
2. Elektronikus dokumentumok, elektronikus aláírás

3. Elektronikus közigazgatás: nyilvántartások, az elektronikus eljárásra vonatkozó szabályok, elektronikus cégeljárás
4. Adatvédelem és információszabadság
5. Kapcsolódó területek: elektronikus kereskedelem, informatikai bűnözés



6. kép Miskolci Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar épülete

Debreceni Egyetem

A Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Karán (7. sz. kép) *igazgatósszervező szakon* oktatnak e-közigazgatást kötelező tárgyként előadás jelleggel nappali és levelező szakon. Elnevezése: **Közigazgatási menedzsment**.

A közigazgatási menedzsment tantárgy oktatása során a társadalmilag közösen szervezett feladatok ellátásának és megszervezésének egyes szakterületeivel foglalkoznak. Ilyen a nehezen mérhető közcélú teljesítmények (pl. bírságolás, közoktatás, egészségügyi ellátás) értékelése, a közszerződések lebonyolítása, a stratégiaalkotás, a programmenedzselés, a térség-szervezés, az emberi erőforrás-menedzsment a közszektorban, a minőségbiztosítás a hivatali munkában és általában a közzsférában, a közpénzügyi menedzsment.

Oktatott témakörök:

1. Teljesítménymérés a közszolgáltatásokban
2. Program- és projektmenedzsment
3. Térségmenedzsment: kistérség-fejlesztés
4. Térségmenedzsment: a regionális fejlesztés intézmény- és eszközrendszere
5. Szerződés-menedzsment a közzsférában
6. A közbeszerzési rendszer jellemzői
7. A stratégiai menedzsment a közzsférában. A SWOT-analízis példája a stratégiai menedzsment alkalmazására
8. Az emberi erőforrás-menedzsment (EEM) jellemzői a közszektorban. A magyar közszolgálati szabályozás az EEM szempontjából
9. Minőségbiztosítási rendszerek a közigazgatásban és a közszektorban. Az Általános Értékelési Keretrendszer (CAF)
10. Pénzügyi igazgatás és pénzügyi menedzsment. Menedzsment-reformok a költségvetési tervezésben
11. Pénzügyi döntéselemzési eljárások

12. A közszolgálati etika változásai. Elszámoltathatóság a közszektorban
13. Információs technológia. Az elektronikus kormányzás általános kérdései
14. Összefoglalás: a közmenedzsment és a közigazgatás viszonya



7. kép A Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar épülete

Pannon Egyetem

A Pannon Egyetem (8. sz. kép) jogelőde a Veszprémi Egyetem keretében valósult meg előbb e-közigazgatás továbbképzés. A tananyagok kidolgozása és az ***E-közigazgatási szakirány és szakirányú továbbképzés*** indítása pályázat keretében valósult meg. A projekt főkezdvezményezettje a Veszprémi Egyetem, kedvezményezettje a Stratégiakutató Intézet Kht. volt.

Az újszerű képzés a Gazdaságtudományi Karon valósult meg elsőként. A projekt fő célja volt, hogy - hozzáértő szakemberek felkészítése révén - az elektronikus ügyintézés megvalósítsák és megkönnyítsék a jövőben. A projekt eredménye két féléves E-közigazgatás szakirányú át- és továbbképzés, tantárgyi programok, a tananyagok írott és multimédiás formában történő kidolgozása és az éves képzés lebonyolítása. A két félévben a hallgatók e-learning segítségével a világhálón keresztül sajátíthatták el a digitalizált tananyagot. A tananyagok egy keretrendszer segítségével a beiratkozott hallgatók számára hozzáférhetőek voltak az Interneten. Az első két félév a támogatásnak köszönhetően térítésmentes volt.

Oktatott tantárgyak:

1. Információs társadalom
2. Az EU tervezési módszertanok alkalmazása a közigazgatásban
3. Állam és közigazgatás
4. Szolgáltató önkormányzás
5. E-közigazgatás elmélete
6. E-közigazgatás gyakorlata
7. E-közigazgatás jogi szabályozása
8. Vezetés és menedzsment
9. Infokommunikációs technológiák
10. E-közigazgatási projektek megvalósítása
11. E-közbeszerzés, e-adózás
12. E-pályázás
13. E-közigazgatás és e-demokrácia jövője

A projekt lezárása óta a Pannon Egyetem Felnőttképzési Intézetében szakirányú továbbképzés keretében oktatják az e-közigazgatás témakörét, *hatféle szak* keretében:

1. E-közigazgatási menedzser
2. Mester szintű e-közigazgatási menedzser
3. E-közigazgatási szakközgazdász
4. Mester szintű e-közigazgatási szakközgazdász
5. E-közigazgatási szakmérnök
6. Mester szintű e-közigazgatási szakmérnök

Mind a hat szak két féléves képzés, és az oktatott tárgyak között sok hasonlóság fedezhető fel.

Az ***E-közigazgatási menedzser*** és a ***Mester szintű e-közigazgatási menedzser*** szakirányú továbbképzési szak ugyan azt a tantárgyi struktúrát tartalmazza. Ezek:

- *alapozó tárgyai*: Információs társadalom, Állam és közigazgatás, Vezetés, Szolgáltató önkormányzás
- *szakmai törzsanyaga*: E-közigazgatás jogi szabályozása, E-közigazgatás elmélete, Infokommunikációs technológiák, E-Pályázás, E-közigazgatási projektek megvalósítása, E-közigazgatás gyakorlata
- *specializálódást szolgáló választható tárgyai*: E-közbeszerzés, e-adózás, Az EU tervezési módszertanok alkalmazása a közigazgatásban, E-közigazgatás, e-demokrácia jövője, Digitális ügyintézés

A szakképzettség megnevezése viszont az első esetben *E-közigazgatási menedzser*, míg a második esetben *Mester szintű e-közigazgatási menedzser*.



8. kép A Pannon Egyetem épülete

2.3.2 E-közigazgatás a szakképzésben és a felnőttképzésben

SZÁMALK Szakközépiskola és OKTÁV Továbbképző Központ Zrt.

Mindkét képző intézmény keretében elsajátítható az ***IT kommunikációs szolgáltató (IT-mentor) középfokú OKJ-s képzés***. A program **célja** olyan tudást közvetítő, közszolgálatot végző szakemberek képzése, akik helyi szinten tudják

segíteni a felhasználókat az infokommunikációs eszközök használatának készségszintű elsajátításában. Az új szakma lényege az infokommunikációs feladatokkal kapcsolatos **személyes és intézményi segítségnyújtás**.

A képzés **alapadatai** a következők:

- OKJ-szám: 54 482 02
- Szakmacsoport: Informatika
- Szint: emelt szintű szakképesítés
- Képzési idő: legfeljebb 1400 óra
- Lehetséges képzési forma: csak felnőttképzésben tanulható
- Elmélet aránya a képzésben: 50%
- A képzésben való részvétel feltétele érettségi szintű iskolai végzettség
- Az OKJ-ben az **IT kommunikációs szolgáltató** szakma nevet viselő képzés három „részszakmája” a következő:
 1. **IT-mentor** – Információs Társadalmi Mentor (személyes infokommunikációs segít és szolgáltatás-közvetítő, aki különböző szakterületekre is szakosodik: ügysegéd, agrár, felnőttképzési, foglalkoztatási, esélyegyenlőségi, távmunka, stb. IT-mentor)
 2. **Közösségi hozzáférés üzemeltető** (teleházak, eMagyarország pontok, egyéb közösségi hozzáférési szolgálatok, IKT-val támogatott közösségsszolgálatok szervezője, fejlesztője és működtetője)
 3. **Közösségi oktatási kommunikációs szolgáltató** (ez az egész életen át tartó tanulás személyes segítője és közösségi képzések szervezője)

Neumann János Számítógép-tudományi Társaság (NJSZT)

A civil társadalom iránti szakmai felelősségvállalásának tudatában *Digitális Esélyegyenlőség* néven országos mozgalmat indított a Neumann János Számítógép-tudományi Társaság (NJSZT). A cél az, hogy rövid időn belül mindenki teljes értékű tagja lehessen az információs társadalomnak. Ezért az infrastrukturális feltételek megteremtésén túl szükség van a számítógép-használói ismeretek terjesztésére, illetve arra, hogy a mindennapok ügyintézését megkönnyítő elektronikus kormányzati és közigazgatási szolgáltatások iránt is valós igény teremtsjön. Ehhez pedig elengedhetetlen, hogy az emberek megismerhessék a lehetőségeiket, ezáltal kedvet kapjanak az Interneten történő ügyintézéshez az élet számos területén. Mindez pedig csak azzal együtt képzelhető el, ha az „elektronikus ügyfelek” állam- és közigazgatási „háttország”, már meglévő számítógépes ismereteire alapozva, maga is felkészült az információs társadalom ezen új kihívására, az „e-ügyfelekkel” való foglalkozásra.

Az **e-ügyintézés képzést** (amelyhez az NJSZT az MTA SZTAKI-val együttműködésben multimédiás tananyagot is fejlesztett, illetve amelyhez nyomtatott jegyzet is tartozik) az Internet használatához szükséges alapismeretekkel rendelkező civileknek éppúgy ajánlott, mint az állam- és közigazgatásban dolgozóknak. A képzés során sok gyakorlati példán keresztül

alapos rendszerező betekintést nyújtanak az aktuális elektronikus kormányzati, közigazgatási és egyéb állampolgári szolgáltatások használatába. Pl. kiemelten foglalkozik a kormányzati portál szolgáltatásainak bemutatásával, az ügyfélkapu működésétől kezdve egészen a repülőjegy-vásárlásig; az önkormányzati portálok nyújtotta lehetőségekkel, a kátyúbejelentéstől az elektronikus aláírás igényléséig; valamint kitérünk az Interneten található kulturális tartalmakra is.

A digitális esélyegyenlőség megteremtése érdekében az NJSZT az általa fejlesztett, és a Felnőttképzési Akkreditációs Testület (FAT) által akkreditált képzési programot franchise rendszerben bocsátotta a jelentkező képzőintézmények rendelkezésére.

Az e-ügyintézés képzés vázlatos tematikája

- *Az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó fogalmak*
 - o Bizalmas kommunikáció, ügyfélkapu regisztráció
 - o Elektronikus aláírás, időpecsét
- *Elektronikus kormányzat, www.magyarorszag.hu*
 - o A kormányzati portál működése, ügyintézés, szolgáltatások
 - o OEP szolgáltatások, nyugdíj e-ügyintézés
 - o Az elektronikus adóbevallás, eBEV szolgáltatás
 - o Dokumentumtár
- *Elektronikus ügyintézés az önkormányzatoknál*
 - o Milyen a jó önkormányzati portál?
 - o A portálon megjelenő funkciók, ügyintézési iránytű, űrlapok
- *Internetes banki szolgáltatások, e-vásárlás*
 - o Internetes banki szolgáltatások
 - o Megrendelés, vásárlás lépései
- *Sulinet Digitális Tudásbázis, virtuális könyvtárak*

A fenti program keretében zajlik például a ***Netszeregy. Bevezetés az Internetbe és e-ügyintézés tanfolyam***, amely a Miniszterelnöki Hivatal támogatásával, az eMagyarország program keretében valósul meg. Ez egy *informatikai pilot tanfolyam* egyetemi oktatók, munkatársak és hallgatók részére. A képzést elsősorban azoknak ajánlják, akik ugyan már használják a számítógépet és az Internetet is, azonban tudni szeretnék például, hogy:

- biztonságos-e az eBank?
- hogyan tudják interaktív módon intézni az ügyeiket az önkormányzatoknál?
- mi a különbség a http és a https jelű honlapok között?
- hogyan lehet megnézni, mikor kaptak tetanus védőoltást?
- milyen egy on-line fogadóóra?

vagyis szeretnék megismerni az elektronikus ügyintézés csínját-bínját. Ezen kívül, a képzést azoknak is ajánlják, akik az Internet-használat alapjaira kíváncsiak, azért, hogy *tudatosan és magabiztosabban használják* a világháló nyújtotta lehetőségeket. A képzésen való részvétel ingyenes.

A képzés modulrendszerű, egy- vagy kétnapos változatban szervezik, azonban az Elektronikus ügyintézés modulba való bekapcsolódás előfeltétele az számítógépes és internetes alapismeretek megléte. Tananyag: Netszeregy füzet (1 - 4. kötetek) és multimédiás CD-ROM.

Oktatási program:

Első nap

- Információkeresés az Interneten
- Elektronikus levelezés és chat
- Hogyan használhatjuk egyszerre a webet és e-mail-t?
- Érdekességek a weben

Második nap

- Mi az e-ügyintézés?
- A kormányzati portál használata
- A www.magyarorszag.hu és az önkormányzati honlapok
- E-banki szolgáltatások, e-vásárlás

MTA SZTAKI Elektronikus Kormányzati Módszertani Központ (EKMK)

Az MTA SZTAKI EKMK oktatási kínálatában szerepel, főként önkormányzati dolgozóknak szánva, az „**E-közigazgatás alapja**” elnevezésű kétnapos képzés, melynek során a jog klasszikus alapjaitól indulva átfogó képet kapnak a résztvevők az elektronikusan megvalósított igazgatási szolgáltatások működéséről.

Ennek **témái** a következők lesznek:

- *Jogi és infokommunikációs alapok:*
 - o EU-direktívák, alkotmány;
 - o Ket, Ptk., Btk.;
 - o közhiteles nyilvántartások, és azok vezetése;
 - o adatvédelem, adatbiztonság;
 - o az igazgatási szolgáltatások minőségbiztosítása, az eredményesség mérése;
 - o kontrolling, pénzügyi tervezés, pénzügyi felügyelet;
 - o támogató szolgáltatások tervezése, felügyelet.
- *Elektronikusan megvalósított igazgatási szolgáltatások:*
 - o irat- és dokumentumkezelés, tárolás;
 - o nyilvántartások vezetése, adatszolgáltatás nyilvántartásokból;
 - o elektronikus és humán ügyfélszolgálat, call center, Internet;
 - o szakigazgatási szolgáltatások;
 - o munkafolyamatok szervezése.

Külkereskedelmi Oktatási és Továbbképző Központ és Controll Training Továbbképző Központ

A KOTK és a CTTK közös kínálatában szerepel az **„Általános informatikai képzés a közigazgatásban érdekeltek számára”** elnevezésű program. A képzés **célja**, hogy a résztvevők elsajátítsák a személyi számítógép és operációs rendszerek használatával kapcsolatos alapvető ismereteket, képesek legyenek a mindennapi irodai/ügyintézői feladatokhoz kapcsolódó szövegszerkesztési és táblázatkezelési feladatok megoldására, valamint használni tudják az Internetet és az elektronikus levelezési rendszereket. A képzés célja továbbá, hogy a hallgatókat felkészítse az E-közigazgatás és E-learning képzésekre.

Célcsoport: azok a közigazgatásban érintett dolgozók, akik nem, vagy nem kellő mértékben rendelkeznek számítástechnikai ismeretekkel, ugyanakkor munkájuk során arra szükség mutatkozik. **Óraszám, intenzitás:** a képzés négy modulból áll, amelyek időtartama 12-12 óra. A képzés teljes időtartama így 48 óra, amely heti 2 x 4 vagy 3 x 4 órás intenzitással valósul meg.

Az előző programra épül az **„E-közigazgatás”** elnevezésű képzés. A program a közigazgatásban érintett ügyintézők továbbképzésére irányul. **Célja**, hogy a résztvevők megismerkedjenek az e-közigazgatás folyamataival, a szakalkalmazási rendszerekkel, térinformatikai alaptechnológiákkal, valamint ismereteket szerezzenek az e-közigazgatási rendszerek üzemeltetéséhez szükséges eljárásokról. A megszerzett ismeretek birtokában hatékonyabbá tehető az ügyfelek kiszolgálása.

Célcsoport: közigazgatásban érintett dolgozók, ügyintézők. **Óraszám, intenzitás:** a képzés Front office, Back office, Térinformatika és Üzemeltetői tevékenységek modulokból áll. A képzés teljes időtartama 240 óra, amely napi négy vagy nyolc órás intenzitásokban valósulhat meg.

2.3.3 E-közigazgatási képzések a civil szervezeteknél

Információs Társadalomért Alapítvány

Az Információs Társadalomért Alapítvány **E-kormányzat képzése** célja az e-kormányzat általános kérdéseinek bemutatása a hazai és a nemzetközi folyamatok tükrében. A résztvevők áttekintő ismereteket kapnak az online alkalmazások gazdaságossága, a jellegzetes B2A megoldások és az elektronikus közbeszerzés rész-kérdéseivel kapcsolatban. Bemutatják az **e-közigazgatás** legfontosabb hazai rendszereit, főként az állampolgárokkal közvetlenül kapcsolatba kerülő szolgáltatásokra koncentrálva.

Első Nyírségi Fejlesztési Társaság és a Nonprofit Információs és Oktató Központ Alapítvány

Az Első Nyírségi Fejlesztési Társaság és a Nonprofit Információs és Oktató Központ Alapítvány a Miniszterelnöki Hivatal által meghirdetett MENET

elnevezésű pályázaton támogatást nyert a civil szervezetek e-közigazgatással kapcsolatos tudásanyag terjesztésére. Ennek érdekében fejlesztették tovább az **E-civil oktatási programjuk e-közigazgatás modulját**. Rendezvényeiket a CISZOK hálózattal közösen a megyei Közösségi Technológiai Központokban tartják, így országosan elérhető minden civilszervezet számára.

Kétféle tevékenység körében terjesztik az e-közigazgatási tudást:

1. *Képzések*, melyek során betekintést adnak az Ügyfélkapu, az elektronikus adó- és járulékbevallás, a 2008. rendelkező évi Szja 1%-os összeg felhasználásáról szóló elektronikus közlemény megjelentetésének újszerű módja, illetve elektronikus pályázói felület (EPER) használatáról.
2. *Klubok*, a képzéseken kívül klubalkalmakat szerveznek, ahol az ügyfél felteheti kérdéseit, elmondhatja véleményét és javaslatait az e-közigazgatási rendszerről. A felhasználók véleményét összegyűjtve eljuttatják a döntéshozók számára.

A programok a Miniszterelnöki Hivatal támogatásával valósulnak meg.

Landorhegy Alapítvány - Zala Megyei Civil Szolgáltató Központban

Az ingyenes **E-közigazgatás képzés** során az e- közigazgatási rendszer egészével, felhasználási területeivel, az ügyfélkapu valamint az EPER rendszer használatával ismerkedhetnek meg a résztvevők.

2.3.4 E-közigazgatási kutatóhelyek

E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért

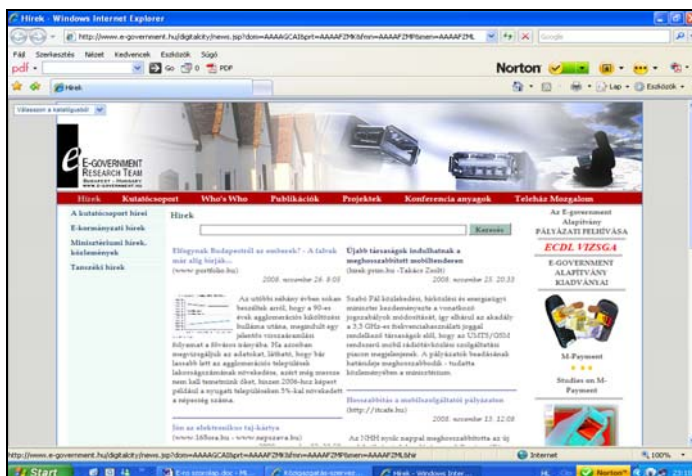
Ez a 2002-ben alapított közhasznú alapítvány a BCE KIK KSZU Tanszék saját kutatási háttérszervezete. (9. sz. kép) Célja az információ-technológia gyorsan fejlődő vívmányainak alkalmazása a helyi és a központi igazgatásban, és a megjelenő módszerek oktatása. További célja az új eljárások, info-kommunikációs technológiák, ill. az elektronikus közigazgatás bevezetésével és elterjesztésével kapcsolatos igazgatási, ügyviteli struktúrák kialakulásának elősegítése. A célokhoz kapcsolódó képzési, továbbképzési és ösztöndíjas kutatási programok irányítása. Az Alapítvány által megjelentetett szakkönyvsorozatnak, az E-Government Tanulmányoknak 2003 és 2009 között összesen 36 kötete jelent meg.



9. kép Az E-Government Alapítvány logója

Az Alapítvány eddigi legjelentősebb támogatói: a Pannon GSM Távközlési Zrt, a Siemens, a Miniszterelnöki Hivatal Elektronikus kormányzat-központja, valamint a Nemzeti Kutatási és Technológiai Hivatal.

Az alapítvány honlapot is működtet www.e-government.hu címen, ahol többek között a témával kapcsolatos hírek, publikációk, kutatási jelentések olvashatók. (10. sz. kép)



10. kép Az E-Government Alapítvány honlapja

Mobil-közigazgatási Információs Egyesület

Az Egyesület 2005-ben alakult az első nemzetközi mobil-kormányzati konferencián (The First International Conference on M-Government), melyet a Tanszék rendezett a Karon. A tudományos Egyesület profilja a mobil eszközök, jelesül a mobiltelefon technológiai lehetőségeinek bekapcsolása a közigazgatási, közszolgáltatási ügymenetek munkalépései közé, lépésenként elősegítve ezzel a mindig és mindenkinek nyitva álló, ügyfélbarát közigazgatás kialakulását.

Az Egyesület tagjai – a BCE KIK KSZU Tanszék munkatársai mellett – a hazai elektronikus közigazgatás jeles képviselői. A mobil eszközök alkalmazásával fémjelzett m-közigazgatás az e-közigazgatási kutatások csúcsát jelenti. Az Egyesületet eddig a Miniszterelnöki Hivatal Elektronikus kormányzat-központja, és az E-Government Alapítvány támogatta.

Az Egyesület fő produktuma a 2005 óta folyamatosan működő, angol nyelvű internetes portál www.mgs.org címen, amely elsősorban folyamatosan figyeli és publikálja a világon megjelenő mobil közszolgáltatások híreit. (11. sz. kép)



11. kép A Mobil-közigazgatási Információs Egyesület honlapja

A legfontosabb magyarországi mobil-technológiai fejlesztésekről pedig az évente, két évente megjelenő MGSG (*Mobile Government Study Group*) évkönyv (*yearbook*) számol be angol és magyar nyelven párhuzamosan. (12. sz. kép)

<p>MGSG Yearbook 2006 <i>mobil igazgatási kétnyelvű évkönyv</i></p>	<p>MGSG Yearbook 2007 <i>mobil igazgatási kétnyelvű évkönyv</i></p>	<p>MGSG Yearbook 2008-09 <i>mobil igazgatási kétnyelvű évkönyv</i></p>

12. kép A Mobil-közigazgatási Információs Egyesület kiadványai

e-Közigazgatás Kutató és Fejlesztő Munkacsoport

Az információs társadalom építésében jelentkező fejlesztési és képzési igények kielégítése érdekében a *Veszprémi Egyetem* és a *StratégiaKutató Intézet e-Közigazgatás Kutató és Fejlesztő Munkacsoportot* hozott létre. A munkacsoport tagjai az egyetem oktatói és kutatói, akik a különböző szakterületeken foglalkoznak e-technológiákkal, és a StratégiaKutató Intézet Kht. e-közigazgatási kutatói és fejlesztői, valamint közigazgatási szakemberek. A munkacsoport elsődleges feladatának az e-közigazgatás megvalósításához kapcsolódó tudás és ismeret fejlesztését jelölte meg.

A Veszprémi Egyetemen az e-Közigazgatás Kutató és Fejlesztő Munkacsoport az e-közigazgatás megvalósításához szükséges szakemberképzésben a következő célokat, feladatokat fogalmazta meg:

- Moduláris, egymásra épülő felnőttképzési programok kidolgozása a közigazgatásban dolgozók részére
- A különböző előképzettséggel rendelkezők részére gyakorlat orientált tananyagok készítése, és azok közreadása.
- Új oktatási módszerek, kombinált képzési forma bevezetése az e-közigazgatási témájú felnőttképzési kurzusokon.
- A felnőttképzési programok tapasztalataira alapozva szakirányú továbbképzési program kidolgozása és akkreditáltatása a közigazgatás területén dolgozó felsőfokú végzettségűek továbbképzésére
- Felsőfokú e-közigazgatási szakemberképzés szakmai követelményrendszerének megfogalmazása, és ilyen szak alapításának kezdeményezése.

E-közigazgatás kutatói portálok

- BME-UNESCO Információs Társadalom és Trendkutató Központ (ITTK) e-kormányzat Műhely <http://www.ittk.hu>
- Budapesti Corvinus Egyetem Közigazgatás-szervezési és Urbanisztikai Tanszék <http://www.e-government.hu>
- Budapesti Corvinus Egyetem Mobile Government Study Group (MGSG) <http://www.mgsg.org>
- Elektronikus Kormányzati Kutató Központ <http://ekmk.sztaki.hu/>
- Eötvös Károly Intézet <http://www.ekint.org>
- Információs Társadalom- és hálózatkutató Központ (ITHAKA) <http://www.ithaka.hu>
- Magyary Zoltán E-közigazgatástudományi Egyesület <http://magyary.hu/>
- Siemens E-government Akadémia <http://www.siemens.hu>
- Stratégiakutató Intézet Kht. <http://www.strategiakutato.hu>

2.4 E-közigazgatási képzés Ausztriában

Németh Csaba: „Az e-közigazgatási képzés ausztriai tapasztalatai” című esettanulmányából értesülhetünk a szomszédos Ausztria képzési gyakorlatáról e témában. A következőkben részletek kerülnek ismertetésre ebből a tanulmányból.

2003-ban indult első egyetemi szintű postgraduális képzés kremsi székhelyű Duna Egyetemen. (13. sz. kép) Az osztrák egyetem Európa egyetlen állami továbbképző egyeteme, amelynek 37 országból több mint, 2400 beiratkozott hallgatója van a nyolcvannál is több szakon.



13. kép A Donau Univesitát épülete

Tudományos továbbképző egyetem

A kremsi egyetem kifejezetten továbbképzésekre, illetve post-graduális képzésekre specializálódott, amellyel az élethosszig tartó tanulás intézményi kereteit teremtették meg. Az egyetemi- főiskolai tanulmányok folytatása nem csak Európai tagállamok számára nyitott, hanem a világ bármely részéről érkeznek hallgatók a kurzusokra. Elsősorban Európa versenyképességének megőrzéséhez szükséges szakemberek képzését szeretnék megvalósítani. Az interdiszciplináris tudományok oktatásával teljesítmény- és gyakorlatorientált szakemberek képzése valósul meg az intézményben. Gazdasági és menedzsmenttudományok, a telekommunikáció, információ és média, az európai integráció, a művészettudományok és a környezet és az egészségügyi tudományok területén kínálnak egyedi másoddiplomás tanulmányok folytatására lehetőséget. A Donau-Universitát Krems szakjai a kutatás- fejlesztés és a gyakorlati megvalósíthatóság közötti dialógus kialakulását segíti elő.

Az intézményben széles spektrumon kínálnak lehetőséget tanulmányok folytatására, ebbe a kínálatba tartozik az e- közigazgatás szak is. Az e- közigazgatás szakot szervező intézet az Egyetemen belül működő Telematika Centrum, ahol elektronikus közigazgatáson kívül többek között a közlekedés-szervezési, e-közbeszerzési, e-business, és IKT-menedzsment szakok szakvezetői feladatait látják el.

A képzés tartalma:

Az *e- közigazgatás szak* képzési programjában *négy súlypont* van, ezek a következők:

1. e-közigazgatás,
2. kommunikáció és menedzsment,
3. információs eszközök alkalmazása,
4. Európai Unió és jogi keretfeltételek

elsajátítása. A képzés időrendi beosztása újszerű, alkalmazkodik a hallgatók adottságaihoz és a képzés követelményeihez. A hallgatók általában távolabbi munkahelyeken dolgoznak, és csak időszakonként járnak be az egyetemre.

Általában havonta egy hetes, vagy két havonta két hetes blokkokra osztották a képzést. Egy-egy blokk ideje alatt egy témakört tekintenek át a hallgatók több oldalról történő megközelítéssel. Ez azért kiemelkedő fontosságú a résztvevők számára, mert egyes blokkosított hétre az Unió más tagállamaiból is érkeznek a kurzusokra szakértők, oktatók. Az előadók egy része a gyakorlati élet területéről érkezik, így számtalan gyakorlati példával tudnak a hallgatók elé állni, akik számára a folyamatos szakmai konzultáció ad lehetőséget az ismeretek további mélyítésére. A képzésekre járó hallgatók motivációi egyértelműek és tudatosak, hiszen az iskola nem alapkészségek elsajátításának lexikális ismereteit adja át, hanem a szakterületekhez kapcsolódó tudományos-kutatás eredményeinek gyakorlati alkalmazására készíti fel a hallgatókat.

Célok

Az e-közigazgatás szakon olyan szakemberek képzése a cél, akik képesek szakterületükön a *helyi stratégiák fejlesztésére, a kormányzat – régió – térség - települések szintjén a különböző programok és projektek gondozására* és a megvalósítására.

A közigazgatásban dolgozó munkatársak számára szükség van projektvezetési az infokommunikációs alkalmazási rendszer felépítéséhez szükséges ismeretek megszerzésére, az átalakítási folyamat lépéseinek nyomon követésére, a monitoring ismeretekre.

Kiemelt cél az egymástól elkülönülő, de a közigazgatási alkalmazási területek egyre nyitottabbá váló szolgáltatásainak és a kapcsolódó technikai rendszer integrációjának átlátása. Az ügyintézés, a közbeszerzés, a demokratikus jogokkal járó igények miatt szükséges a különböző feldolgozásokat, nyilvántartásokat, alkalmazásokat nyilvánossá tenni. Az eddigi bürokratikus közigazgatást átalakítani egy decentralizált, ügyfél-, teljesítmény- és szolgáltatás központú közigazgatásra.

Tananyag

Az e- kormányzattal kapcsolatos fejlesztések témáját több nagy területre bontja az egyetemi tematika. A *gyűjtőportál*, az állampolgárok szolgálatában lévő hivatalok egységes, keretbe foglalt gyűjteménye, amely a karosszékbeli egy ügynevezett *one stop shopping* szolgáltatást nyújt az ügyfeleknek. A kiépítésével járó feladatok köre óriási és szerteágazó.

Az állampolgári kártya használatával járó változások menedzsment teendői, mint főszereplők biztonságának megteremtése miatt vált kihagyhatatlan témává. Hangsúlyos része az oktatásnak a *folyamat és a rendszermenedzsment* ismeretek elsajátítása. Ennek fontossága ott mutatkozik, hogy a felmerülő problémákat elemezve, apró részletekig le kell tudni bontani, és a megoldást aprólékosan megtervezve egy jól működő rendszerré kell alakítani, a hibalehetőségek minimálisra szorításával. Az önálló jól funkcionáló rendszerek egymáshoz való kapcsolódása az Interneten keresztül valósul meg, egy lényeges alapfunkció pedig: *a biztonság*.

A biztonság megteremtése mindenki számára fontos, mivel személyi azonosító adatok továbbítása zajlik az Interneten keresztül. A *kriptográfia, nyilvános kulcsú infrastruktúra, chipkártya, rejtjelezés* és a *vírusok elleni védelem* egyre nagyobb jelentőséggel bír az adatbázisok védelme érdekében.

Szükséges a hallgatóknak az *informatikai alapismeretek, hálózati ismeretek és a szerelésteknikai ismeretek* kellő mértékű elsajátítása. A mobilkommunikációs technológiák (GSM, GPRS, UMTS, Bluetooth) alkalmazásának terjedésével és használhatóságának javulásával egyre jobb alternatíva a földi kábeles összekötésekkel szemben.

Interaktív online alkalmazások: e-Akta fejlesztések jól ötvözik az iratkezelés, biztonsági és Interneten keresztüli ügykezelési technikáit. Központi Elektronikus Nyilvántartó és az Elektronikus Adatkezelési Rendszer a hivatalos ügyek intézéséhez szükséges elektronikus infrastruktúra megteremtésének alapja. Mindezekhez szükséges törvényi és jogszabályi keretek megismerése szintén követelmény.

A Duna Egyetem megvalósuló képzés: rugalmas, a gazdasági igényeknek megfelelő, költség hatékony. Korszerű képzési módszereket alkalmazó oktató kollektíva az európai e-közigazgatás oktatásában az élen jár. A kremsi egyetemen végzett hallgatók jól szolgálják a közigazgatási reform és az eEurope program mielőbbi megvalósulását

Összegezve a nemzetközi tapasztalatok azt mutatják, hogy mindenekelőtt szükséges az e-közigazgatással kapcsolatos alapok elsajátítása, ezt követően a belső folyamatok átszervezéséhez és a hatékony projekt-menedzsmenthez szükséges ismereteket célszerű bővíteni.

3. E-közigazgatás képzések a Budapesti Corvinus Egyetemen

A Budapesti Corvinus Egyetemen, kiemelten a Közigazgatástudományi Karán 2002 óta foglalkoznak kutatási szinten az e-közigazgatás szervezéstani, munkafolyamat-modellezési, jogi vetületével. Az e-közigazgatási képzés már 2003 óta megjelent a Kar három tanszékének a választható tantárgyi kínálatában. (Ezek: a Közigazgatási Informatikai Tanszék, a Közigazgatás-szervezési és Urbanisztikai Tanszék, valamint az Államigazgatási Tanszék.) 2005 óta pedig Államigazgatási Továbbképző Intézetének tantárgyi kínálatában. (14. sz. kép)

Az e-közigazgatás világméretű terjedését és a hazai gyakorlatban való megjelenését (ügyfélkapu, e-adózás, stb.) látva; továbbá az ezzel kapcsolatos konferenciák szaporodását és az „e-közigazgatási akadémiák” külföldi megjelenését; a Kar vezetése úgy ítélte meg, hogy a magyar felsőoktatási közigazgatási szakemberképzés legjelentősebb bázisintézményeként, nem nélkülözheti tovább ennek a komplex, interdiszciplináris területnek az oktatásban való, önálló megjelenését.

Ebben a tekintetben kiemelt szerepet játszott és a mai napig játszik a Közigazgatás-szervezési és Urbanisztikai Tanszék, mely egyrészt a szervezés- és a vezetésstudományok közigazgatási aspektusait oktatja, különös figyelmet szentelve annak, ami a Tanszék tudományos kutatási profilját tekintve is egyedülálló az Egyetemen, és ez az elektronikus igazgatásszervezés, mint új módszertani terület.



14. kép A Budapesti Corvinus Egyetem Közigazgatástudományi Kar egyik előadóterme

A szervezési diszciplína mellett a KSZUT másik arcát a települési és regionális tudományok igazgatásszervezési aspektusai jelentik. Ezek egyrészt a települések fejlődésének, működésének, szolgáltatásainak tartalmi kérdései, másrészt a településrendszerek, a régiók funkcionálásával összefüggő igazgatásszervezési ismeretek.

A KSZUT a Kar második legnagyobb diszciplináris egysége, és a közigazgatástudománynak nem a jogi, hanem a vezetési, e-közigazgatásszervezési, urbanisztikai és regionális vetületeivel foglalkozik. Mint ilyen, meghatározó módon hozzájárul a Kar igazgatásszervezői képzésének komparatív előnyéhez a jogi egyetemek államtudományi képzéseivel szemben.

A következő rész a BCE e-közigazgatási képzéseinek típusait ismerteti részletesen.

3.1 E-közigazgatás az alapképzésben

Közigazgatási menedzsment II. (E-government)

A tárgy oktatásának célja

A tárgy oktatásának célja kettős: egyrészt az e-közigazgatás tudományának átfogó és strukturált bemutatása, másrészt a kapcsolódó elméletek gyakorlati jelentőségének bemutatása. A tárgy 2008-óta axiomatikus megközelítésben vizsgálja az e-közigazgatás tudományának általános és különös részét. Előbbiben adja az e-közigazgatás makrokörnyezetét, míg utóbbiban annak mikrokörnyezetét. A különös részi területek horizontális vizsgálata biztosítja, hogy elsősorban elméleti megközelítést kínáljon. A tárgy végigtárgyalja az e-közigazgatás eddigi tudományos diskurzusának főbb csomópontjait, sok esetben szintézist alkotva. A hallgatók így megértik, hogy mi a jelentősége a napjainkban zajló paradigma-diffúciónak, mely a közigazgatás működését és törvényszerűségeit teljesen átalakítja.

Kimeneti követelmények

A hallgatók lássák át az e-közigazgatásra ható faktorokat, legyenek képesek az e-közigazgatás tudományterületét pozicionálni. Tudják az e-közigazgatás kialakulásának okát és célját, lássák át eszközrendszerét. Legyenek tisztában az információs társadalom fogalmával és e-közigazgatásra ható követelményeivel, mérésével. Tudják, hogyan változott a közigazgatás szerepe, általános és feladatkörnyezete az elmúlt évtizedekben. Lássák át az e-közigazgatás jogi környezetének sajátosságát, a nemzetközi és hazai stratégiák közötti összefüggéseket, a jogi eszközök szerepét az e-közigazgatás megvalósításában. Értsék a front-office és a back-office jelentőségét és területeit, ismerjék fel a tudásmenedzsment, a minőségmenedzsment és a teljesítménymenedzsment eszközeinek közigazgatási alkalmazási lehetőségeit. Legyenek tisztában az e-közigazgatás veszélyeivel és buktatóival, azok elhárítására legyenek konstruktív ötleteik.

Tananyag

A képzés alapjául az előzőekben már bemutatott Budai Balázs: „Az e-közigazgatás elmélete” című tankönyve és az Internetről letölthető elektronikus tananyagok szolgálnak.

Előadási tematika

Oktatási hét	Előadás címe	 Letölthető előadás
1.	Az e-közigazgatás axiomatikus megközelítése	Közigazgatási menedzsment II. – Bevezető előadás
2.	Az e-közigazgatási társadalmi indoka: az információs társadalom	Közigazgatási menedzsment II. – Információs társadalom
3.	Az információs társadalom és az elektronikus közigazgatás fejlettségének mérése	Közigazgatási menedzsment II. – Információs társadalom
4.	Szolgáltató állam – e-közig felfogások	Közigazgatási menedzsment II. – Modern, szolgáltató állam és az e-közigazgatás
5.	Tudásmenedzsment és e-közigazgatás	Közigazgatási menedzsment II. – Tudásmenedzsment és e-közigazgatás
6.	Minőségirányítás és teljesítménymenedzsment	Közigazgatási menedzsment II. – Minőségirányítás és teljesítmény-menedzsment az e-közigazgatásban
7.	Az e-közigazgatás jogi környezete	Közigazgatási menedzsment II. – Az e-közigazgatás jogi környezete
8-9.	Az e-közigazgatás back office-a I-II.	Közigazgatási menedzsment II. – Az e-közigazgatás back-office-a
10-11.	Az e-közigazgatás front office-a I-II.	Közigazgatási menedzsment II. – Az e-közigazgatás front-office-a
12.	Atipikus megoldások és üzleti módszertanok	Közigazgatási menedzsment II. – Atipikus és adaptálандó üzleti megoldások és módszertanok
13.	Az e-közigazgatás gyenge pontjai	Közigazgatási menedzsment II. – Az e-közigazgatás gyenge pontjai
14.	Adatbiztonság, adatvédelem, information warfare	Közigazgatási menedzsment II. – Adatbiztonság, adatvédelem

Internetes támogatás

A tantárgy előadásainak anyaga az egyetemi honlapról letölthetők. (15. sz. kép)



CORVINUS
Egyetem
Közigazgatástudományi Kar

Budapesti CORVINUS Egyetem
Közigazgatástudományi Kar

Közigazgatás-szervezési és Urbanisztikai Tanszék



► Hírek
► A Tanszékéről
► Előadások
► Publikációk
► Képgaléria



Magyarország Elektronikus Közigazgatási Atlasza

Letölthető előadások

■ Közigazgatási menedzsment II. - Adatbiztonság, adatvédelem	November 23, 2008
■ Közigazgatási menedzsment II. - Atipikus és adaptálható üzleti megoldások, módszertanok	November 23, 2008
■ Közigazgatási menedzsment II. - Az e-közigazgatás gyenge pontjai	November 23, 2008
■ Közigazgatási menedzsment II. - Az e-közigazgatás jogi környezete	November 22, 2008
■ Közigazgatási menedzsment II. - Modern, szolgáltató állam és az e-közigazgatás	November 9, 2008

Legfrissebb híreink

■ Elfognak Budapestről az emberek? - A falvak már alig bírják...	November 26, 2008
■ Újabb társaságok indulhatnak a meghosszabbított mobiltenderen	November 23, 2008
■ Jön az elektronikus taj-kártya	November 22, 2008
■ Hosszabbítás a mobilszolgáltatói pályázaton	November 13, 2008
■ Mobilszolgáltatások fejlődési irányai a MobilKonferencián	November 11, 2008

Legfrissebb publikációink

■ Mobil Tv és közzolgáltatás	September 10, 2008
■ Vezetési ismeretek és módszerek	Agstl 20, 2008
■ WAP oktatófilm	Agstl 17, 2008
■ WAP-Based Administration in Hungary - a case study	February 3, 2008
■ Actual Challenges of Public Administration in an Eastern Central European Country	February 3, 2008

ÁTJÁRÓK



**E-GOVERNMENT
RESEARCH TEAM**
BUDAPEST - HUNGARY
WWW.E-GOVERNMENT.HU



mgs
Group



Belépés
honlapszerkesztőnek

15. kép Közigazgatási menedzsment II. – letölthető tananyagok

Siemens e-Government Akadémia

Budapesti Corvinus Egyetem és a Siemens Nemzeti Vállalat vezetői 2004-ben aláírták a két intézmény együttműködési megállapodását. A megállapodás értelmében a Siemens szakmai anyagok átadásával és előadások tartásával részt vesz az Egyetemen folyó közigazgatás-szervezési képzés e-kormányzás irányú továbbfejlesztésében, valamint a közalkalmazottak és köztisztviselők hasonló továbbképzésében; továbbá kutatási és szervezetfejlesztési tevékenységével közreműködik a Siemens e-Government Akadémia és az e-Government szakteremtésében.

A Budapesti Corvinus Egyetem - Siemens az e-kormányzat területén végzett együttműködésének eredménye tehát ez a képzés. A program gazdája a *Gazdálkodástudományi Kar*. A Közszolgálati informatika Szakirány Gazdaságinformatika Szak Információrendszerek Tanszék keretében kerül oktatásra az *e-Government* tárgy.

e-Government tárgy

Előadási tematika

	<i>Tantárgyak – előadások - foglalkozások</i>
1.	Az e-igazgatási rendszerek szervezési, vezetési kérdései (központosított, decentralizált, hibrid;). Korszerű vezetési és irányítási kérdések (teljesítmény, nyilvános adatok, egyéb területekre vonatkozó irányelvek)
2.	e-igazgatási stratégiák, stratégia menedzsment (Stratégiai tervezés)
3.	A köz- és államigazgatásban tárolt adatok kezelésével kapcsolatos probléma területek (adatminőség)
4.	e-igazgatási rendszerek fejlesztési életciklusa, projekt tervezés
5.	e-igazgatási rendszerek rendszerszervezési és rendszerelemzési módszerei
6.	Új e-igazgatási rendszerek tervezési módszerei
7.	e-igazgatási rendszerek kockázatelemzése és a kockázatok csökkentése
8.	e-igazgatási rendszerek biztonsági kérdései (Világháló, távoli és lokális hálózatok, e-igazgatási alkalmazási rendszerek, adatbázisok)
9.	e-igazgatásban használható technológiai megoldások nyilvános kulcsú infrastruktúra e-aláírás, digitális aláírás azonosítás, hitelesítés, jogosultság megadása, nyomon követés módszerei Szoftver és hardver eszközök (intelligens kártya, hardver eszközök, zseton, „token”)
10.	e-igazgatásban a személy azonosítás technológiai megoldásai a rendelkezésre álló szoftver és hardver eszközökkel
11.	e-igazgatási rendszerek beszerzése, közbeszerzés kérdései, műszaki melléklet készítése, rendszerspecifikáció
12.	e-igazgatási példák: e-demokrácia, e-szavazás,
13.	e-közbeszerzés stb.
14.	Összefoglaló, áttekintés

3.2 E-közigazgatás a mesterképzésben

Mobil elektronikus igazgatásszervezés (M-government)

A tárgy oktatásának célja


Egy felsőoktatásban egyetemi szinten képzett közigazgatási dolgozótól alapvető elvárás, hogy tudja, milyen technikai lehetőségek állnak rendelkezésre, milyen

ügyvitelgyorsító hatást tölthet be egy-egy új szabvány. Fontos, hogy műszaki előképzettség nélkül érdemben el tudja helyezni a technikák egymáshoz való viszonyát. Felismerje a mobil-technikák közigazgatási alkalmazási lehetőségeit. Röviden, átlássa a mobilkormányzat eszközrendszerét és érvényesülési területét.

Kimeneti követelmények

A hallgatók el tudják helyezni az emergens közigazgatási megoldásokat a közigazgatási modernizációs eszköztárban, lássák a mobil közigazgatást meghatározó tényezőket. Ismerjék az üzleti szférából diktált megoldásokat. Legyenek tisztában a nem GSM-alapú rendszerek funkcionalitásával. Ismerjék a mobil közigazgatás jogszabályi környezetét. Értsék a helyzettudatosságra épülő technológiák és szolgáltatások jelentőségét, felhasználásait.

Előadási tematika

Oktatási hét	Előadás címe	 Letölthető előadás
1.	A mobil közigazgatás pozicionálása	Közigazgatási menedzsment III. – Az m-közigazgatás jelenét és jövőjét befolyásoló tényezők
2-3.	Az m-közigazgatás jelenét és jövőjét befolyásoló tényezők	Közigazgatási menedzsment III. – Az m-közigazgatás jelenét és jövőjét befolyásoló tényezők
4-5.	A mobil közigazgatás technológiai háttere	Közigazgatási menedzsment III. – A mobil közigazgatás technológiai háttere
6.	M-commerce	Közigazgatási menedzsment III. – M-commerce
7.	A mobil közigazgatás üzleti háttere	Közigazgatási menedzsment III. – A mobil közigazgatás üzleti háttere
8.	Készenléti rendszerek a közigazgatásban	Közigazgatási menedzsment III. – Készenléti rendszerek (EDR).
9.	Az m-közigazgatás jogi környezete	Közigazgatási menedzsment III. – Az m-közigazgatás jogi környezete
10.	GNSS rendszerek és alkalmazási területek	Közigazgatási menedzsment III. – GNSS rendszerek és alkalmazási területek
11.	GALILEO	Közigazgatási menedzsment III. – GALILEO
12.	MPS – LBS, helyzettudatosságra épülő megoldások	Közigazgatási menedzsment III. – MPS – LBS, helyzettudatosságra épülő megoldások

Tananyag

A képzés alapjául az előzőekben már bemutatott Budai Balázs – Sükösd Miklós: „M-kormányzat – M-demokrácia” című tankönyve tankönyv, az azt kiegészítő CD-ROM oktatási segédlet, és az Internetről letölthető elektronikus tananyagok szolgálnak.



16. kép Mobil elektronikus igazgatásszervezés tananyagai

Internetes támogatás

A tantárgy előadásainak anyaga az egyetemi honlapról letölthetők. (17. sz. kép)



Letölthető előadások

Letölthető jegyzetek

Vizsgaeredmények



Hírek

Tételsor

Irodalomjegyzék

Tantárgyi tájékoztató letöltése

Az oldal a mobil kormányzat oktatásával kapcsolatos eredmények tematikus gyűjtőhelye.

Gondozza a Budapesti Corvinus Egyetem Közigazgatás-szervezési és Urbanisztikai Tanszéke

www.e-government.hu

17. kép Mobil elektronikus igazgatásszervezés – letölthető tananyagok

3.3. E-közigazgatás a szakirányú továbbképzésben

Közigazgatási modernizációs szakirányú továbbképzési szak

A BCE ÁTI képzési struktúrájának keretében került akkreditálásra ez az új szak, jogi és igazgatási területen, két félévben levelező tagozaton.

A képzés során elsajátítandó kompetenciák:

A képzési résztvevői alkalmassá válnak arra, hogy egy közigazgatási szerv modernizációs irányát meghatározzák. A legújabb e-közigazgatási technikák alkalmazási lehetőségét felismerjék, intézményi közigazgatás-fejlesztési projekteket irányítsanak. Az ezekhez szükséges e-közigazgatási alapismeretek megszerzésén túl betekintést nyernek az irodaautomatizálás, az iratkezelés, az igazgatási rendszerelemzés, a tudásmenedzsment, az e-média, a térinformatikai és a közigazgatási közszolgáltatás területére. Mindezen ismereteiket a projektmenedzsment és a konfliktusmenedzsment eszköztárával bővíthetik.

A képzés főbb tanulmányi területei:

- E-közigazgatási alapismeretek
- Igazgatási rendszerelemzői ismeretek
- E-közigazgatási modernizációs ismeretek
- Kiegészítő szakmai ismeretek

A képzés során elsajátítandó főbb ismeretkörök, tudáselemek:

1. E-government alapismeretek (elmélet),
2. Igazgatási rendszerelemzés (elmélet és gyakorlat)
3. Irodaautomatizálás (különös tekintettel az EDI, a workflow és a digitális hitelesítés kérdéseire) – (elmélet), Bevezetés az elektronikus iratkezelésbe (elmélet és gyakorlat), Tudásmenedzsment (elmélet), Csúcstechnológia a közigazgatásban (elmélet), Front office a közigazgatásban (elektronikus médiumok használata és portalógia) – (elmélet), Térinformatika közigazgatásban (elmélet), Közigazgatási közszolgáltatás (elmélet);
4. Településmenedzsment az információs társadalomban (elmélet), Projekt és pályázati menedzsment az EU-ban (elmélet és gyakorlat), Településmarketing az információs társadalomban (elmélet és gyakorlat);

3.4. E-közigazgatás az egyetemi felnőttképzésben

Elektronikus közigazgatási referens

Az akkreditált képzés középfokú végzettséggel rendelkező közigazgatási dolgozók, nem szakirányú végzettségű közigazgatásban dolgozni kívánóknak

nyújt *alapszintű e-közigazgatási ismereteket*. A program **célja** olyan közigazgatási dolgozók képzése, akik ismerik, megértik, és alkalmazni tudják a közigazgatási modernizáció fő eszközrendszerét: az elektronikus technológiákat, és ezek közigazgatási szerepét, célját, feladatait, perspektíváját.

A képzés révén elsajátítható **kompetenciák**:

- az elsajátított tudás birtokában megértik a közigazgatási ügyviteli munkában alkalmazott jogi, közigazgatás-technológiai, e-közigazgatási, térinformatikai, közigazgatási technológiai, elektronikus iratkezelési ismeretek szerepét,
- képesek ezen ismeretek munkahelyi környezetben való gyakorlati alkalmazására,
- képesek egy tanúsított iratkezelésre alkalmas szabvány-szoftver kezelésére és az ügyintézői munka számítógéppel támogatott elvégzésére.

A képzési idő összesen 78 óra (66 óra elmélet, 12 óra gyakorlat). Az évközi munka előadásokból, szemináriumi foglalkozásokból, labor munkából, valamint házi feladatból áll.

A program **6 modulból** áll:

1. A Szolgáltató államtól az elektronikus közigazgatásig;
2. Az e-közigazgatás jogi környezete;
3. Közigazgatás-technológia;
4. Térinformatikai megoldások a közigazgatásban;
5. Csúcstechnológia a közigazgatásban;
6. Bevezetés az elektronikus iratkezelésbe

Elektronikus közigazgatás tanfolyam

Ez a 30 órás elméleti tanfolyam HEFOP-3.3.1-P.2004-09-0146/1.0 projekt 2. komponensének keretében került kidolgozásra és többszöri megszervezésre.

Előadási tematika

ÓRÁK	ELŐADÁS CÍME – RÖVID ÖSSZEFOGLALÁS
1-6	Információ – Tudás – Tartalom Bevezetés az információ-tudás-tartalom fogalomhármába, az információs infrastruktúra jelentőségének ismertetése, a wilson-i gyémánt hatásainak vizsgálata.
	Stratégiaiák A Bangemann jelentéstől az i2010-ig. EU-s stratégiák és azok hatása a nemzeti stratégiára és a hazai jogalkotásra. E-közigazgatás az ábrándoktól a megvalósulásig.
7-10	Portalógia A front-office rendszerek helye az e-közigazgatásban, a portálok szervezési és tartalmi kérdéseinek vizsgálata. E-választás és a választási felületek alakulása.

11-12	Adatbiztonság – Adatvédelem Az adatvédelem szempontjai. Az adatbiztonság alapfogalmai, az informatikai biztonsági rendszer tervezése, az informatikai igazgatás intézményei;
13-15	Mobil-közigazgatás I. A mobil közigazgatás kialakulását és terjedését befolyásoló tényezők számbavétele. (Az m-kormányzat c. tantárgy nappali-esti hallgatóinak átfogó, két részes nyitóelőadása)
16-18	Mobil-közigazgatás II. A mobil közigazgatás technológiai hátterének, üzleti alkalmazásainak, közösségi felhasználási lehetőségeinek bemutatása. Az EDR működésének és lehetőségeinek ismertetése, hazai és nemzetközi vonatkozásban.
19-20	Térinformatika és regionális e-kormányzat A térinformatika közigazgatási eszközrendszerének bemutatása, a regionális aspektusok vizsgálatával.
21-24	Közigazgatás-technológia Hivatal-átvillágítás, ügymenet-modellezés, ügyvitel-racionalizálás
25-28	Az e-közigazgatás jogi környezete A hazai jogszabályok alakulása az EU-s jogharmonizáció és jogközelítés fényében, az e-közigazgatás jogi lehetőségeinek és kereteinek megvonásával.
29-30	Teszt – Esszé – témakörönkénti kérdéssel

Ügyiratkezelés elméletben és gyakorlatban

Az akkreditált felnőttképzési program **célja** olyan ügyviteli dolgozók képzése, akik ismerik és alkalmazni tudják az ügyiratkezelés informatikai eszközeit, a vonatkozó jogi-, iratkezelési-, adat- és titokvédelmi szabályok betartásával.

A képzésen résztvevők **kompetenciákat** illetően bizonyítják, hogy:

- rendelkeznek alapfokú közigazgatási-jogi ismeretekkel
- képesek alkalmazni a Közigazgatási eljárási törvény. előírásait
- ismerik az iratkezelés szakmai szabályait és mindennapi munkájukban képesek alkalmazni azokat
- rendelkeznek alapszintű e-közigazgatási ismeretekkel és képesek megérteni elektronikus iratkezelési szoftver működését
- képesek az adatvédelmi előírások érvényesítésére az iratkezelésben
- rendelkeznek a titokvédelmi elméleti ismeretekkel és képesek azok gyakorlati alkalmazására

A program **6 modulból** áll:

1. Az iratkezelés jogi alapjai
2. A közigazgatási hatósági eljárás alapjai
3. Iratkezelés a közigazgatásban
4. E-ügyintézés, elektronikus iratkezelés a közigazgatásban
5. Adatvédelmi előírások érvényesítése az iratkezelésben
6. Titokvédelmi ismeretek

A képzési idő összesen 60 óra (36 óra elmélet, 24 óra gyakorlat). Az évközi munka előadásokból, labor munkából, valamint záróteszt kitöltéséből áll.

3.5. E-közigazgatás a karközi képzésben

E-szakigazgatás

Az *Informatikus és szakigazgatási agrármérnök (BSc) alapszak (ISZAM)* képzés részét képező kötelező tárgy **célja**, hogy a különféle (ezek között az agráriummal szorosabban összefüggő) szakigazgatási ágakat támogató meglévő és megvalósulás alatt álló elektronikus kommunikációs felületekkel megismertesse a hallgatókat, illetve az ezek felépítésével és működtetésével kapcsolatos stratégiai koncepciók kialakítására képessé tegye őket.

Előadási tematika

	<i>Tantárgyak – előadások - foglalkozások</i>
1.	Bevezetés, regisztráció, ismertetés;
2.	Az e-közigazgatás mibenléte
3.	Az e-közigazgatás társadalmi oka, az információs társadalom
4.	Szolgáltató állam – e-közigazgatási felfogások
5.	Adatbiztonság, adatvédelem.
6.	Térinformatikai megoldások az agrár igazgatásban
7.	E-agrárigazgatás
8.	Bevezetés az E-businessbe
9.	Web 2.0, innováció, webfejlesztők
10.	E-business és ellátási lánc menedzsment
11.	Keresőmotorok, keresési stratégiák
12.	Fapados kutatás
13.	Teszt
14.	Tesztértékelés, jegybeírás

4. E-közigazgatási képzések egy empirikus vizsgálat tükrében

A BCE ÁTI több mint húszéves történetében az iskolarendszeren kívüli felnőttképzési tevékenység csak rövid múltra tekinthet vissza. Az első ilyen jellegű kezdeményezés 2006-ban, a *“A felsőfokú közigazgatási szakemberképzés szerkezeti és tartalmi megújítása, a felsőfokú végzettségűek gyakorlatorientált alapképzése, át- és továbbképzése széles társadalmi érdekképviseleti támogatottsággal, a megújuló közszolgálat igényei szerint”* című HEFOP - 3.3.1-P.2004-09-0146/1.0 projekt 2. komponensének keretében történt. Ebben a projektben az BCE KIK ÁTI konzorciumi partnerként vett részt és – a hagyományos, diplomát adó szakirányú továbbképzési szakok mellett – un. rövid (30 órás) kurzusok keretében is biztosította a közigazgatásban dolgozók továbbképzését. (Ennek keretében került sor a 3. fejezetben bemutatott **„E-közigazgatás”** elméleti tanfolyam megvalósítására.)

A továbblépésre 2007-ben került sor, amikor az ÁTI felnőttképzési tevékenységét az iskolarendszeren kívüli szakképzési és felnőttképzési programok akkreditálásával, illetve ezen képzések elindításával is megkezdte. Az első körben négyféle szakképzési- és kétféle felnőttképzési tanfolyam került akkreditálásra és meghirdetésre, azonban ebből csak egyféle szakképzési- és egyféle felnőttképzési tanfolyam keretében sikerült több csoportot is elindítani. A második körben újabb négyféle felnőttképzési tanfolyam került akkreditálásra, de ezekből is csak egyféle típust sikerült elindítani. (Ez utóbbi keretében került sor a 3. fejezetben bemutatott **„Ügyiratkezelés elméletben és gyakorlatban”** tanfolyam megvalósítására.)

4.1 A kutatás célja és tartalma

A kutatás az ÁTI keretében szervezett felnőttképzési tanfolyamok körében zajlott 2007. október – 2008. június időszakban zajlott. A mintába összesen kilenc tanfolyam került be, és fókuszában a *képzések hatásvizsgálata* állt: elsősorban a képzési változók közötti összefüggések és a képzéstípusok közötti különbségek alapján.

A képzések az alkalmazott oktatásmódszertan alapján három csoportba sorolhatók, ezek az un. *képzéstípusok* a kutatásban:

1. a frontális oktatási módszert alkalmazó képzések, ezeket a kutatás során *elméleti tanfolyamok*,
2. a sajátélményű tapasztalati tanuláson alapuló képzések, ezeket a kutatás során *tréning programok*,
3. az elméleti és gyakorlati oktatást együttesen alkalmazó képzések, ezeket a kutatás során *gyakorlatorientált képzések*.

A vizsgálat bemutatásának lényege: az e-közigazgatási képzések céljához, tematikájához, tartalmához, célcsoportjához, időtartamához igazodó oktatás-módszertani lehetőségek hatékonyságának vizsgálata. A kompetenciák különböző szintjei (ismeret, készségek, attitűd) fejlesztéséhez eltérő oktatásmódszertan kapcsolódik. A képzés céljaként kitűzött fejlesztendő kompetenciák és azok szintjei más-más eszközökkel és módszerekkel érhetők el hatékonyan – a frontális oktatástól, a gyakorlati módszereken át, az e-learning alapú önálló tanulásig. Az elemzés feltárja az e-közigazgatási képzések oktatás-módszertani jellemzőit, vizsgálja e módszerek célhoz rendelt hatékonyságát.

A mindmáig elfogadott *Kirkpatrick-Halcomb modell* szerint a képzés hatása négy egymásra épülő szinten érvényesül, illetve mérhető. Ezek:

1. A résztvevők véleménye a képzésről. Ezt legegyszerűbben a képzés előtt és/vagy a képzés után a résztvevőknek kiosztott kérdőív segítségével lehet mérni.
2. A ténylegesen elsajátított tudás, megszerzett készségek (esetleg ki/átalakult attitűd). Előbbi mérésére szolgálhatnak a vizsgák a képzés befejeztével, a különféle tesztek, oktatói értékelések stb. Utóbbiak mérése némileg nehezebb, de nem lehetetlen feladat – pl. esetmegoldással, valós helyzet modellezésével stb.
3. A képzés hatására a résztvevők mindennapi munkájában, „viselkedésében” történő változás. Ennek mérése már a munkahelyen történő adatgyűjtést igényel, ami költséges és technikailag is nehezen megvalósítható, azonban szintén nem lehetetlen. Nagy volumenű képzéseknél a résztvevők ún. véletlen mintáján végzett ilyen jellegű elemzésre feltétlenül szükség is van.
4. A szervezeti szintű pozitív hatás – a képzés végső hatása. A képzés csak akkor értékes a szervezet számára, ha annak eredményeként az jobban működik, jobban megfelel a vele szemben támasztott társadalmi elvárásoknak.

A fenti hatások mérésének részleteit, szintenként a 2 számú táblázat foglalja össze:

A képzés hatásának mérése						
Szint	Mit mérünk?	A vizsgálat alanyai	A vizsgálat tárgya	Módszer	Idő	Eredmény
1.	Véleménymérés	a résztvevők	szubjektív precepciók és/vagy percepciók: a képzésről alkotott vélemény (témaválasztás, felépítés, oktatók, módszerek, hasznosíthatóság stb.)	kérdőív	képzés előtt és közvetlenül utána, vagy csak a képzés után	kvantitatív
2.	Ismeretszint, készségfejlődés és mérés	a résztvevők	az elsajátított ismeretek, készségek (tárgy -, módszer -, szakmai ismeret stb.)	oktatói értékelés, teszt, feladatlap	képzés előtt és közvetlenül utána, vagy csak képzés után	kvantitatív

3.	Attitűd- és magatartásváltozás mérés	a résztvevők és a szervezet (külső és belső ügyfelek)	ügyfél-orientáltság, szervezethez való lojalitás, szolidaritás, változások elfogadása, új módszerek, technikák alkalmazása, viselkedési jellemzők, minták, szerepek, stílus, helyzetkezelés, együttműködés stb.	próbaügyintézés és, ügyfél-elégedettség kérdőív, megfigyelés, strukturált interjú stb.	képzés előtt és 1-2 hónappal utána	kvalitatív
4.	Szervezeti szintű változásmérés	a szervezet (külső és belső ügyfelek)	ügyintézési technikák, ügyfél-elégedettség, átlagos ügyintézési idő, panaszok száma, költségmegtakarítás stb.	fókuszcsoporthoz, mélyinterjú, szervezeti diagnózis, szociometria, megfigyelés, fontosság-elégedettség mátrix, adatelemzés stb.	képzés előtt és 3-6 hónappal utána	kvalitatív

2. táblázat A képzés hatásának mérési módszerei

A kutatás az első két hatásszinten történő vizsgálatot célozta meg:

1. *első szinten:* a résztvevői vélemények mérését a képzések előtt és közvetlenül a képzések után kitöltött, kódolással összevezetett résztvevői kérdőívek feldolgozása révén,
2. *második szinten:* a résztvevői fejlődés mérését a képzések utáni oktatói értékelések segítségével, az ismeretszint mérését pedig a zárótesztek eredményeinek feldolgozása révén.

A vizsgálatba mindhárom típusból három-három képzés került. A képzéstípusokat, a résztvevők, illetve a kitöltött kérdőívek számát, arányát a 3. számú táblázat mutatja be.

Képzéstípus neve	Képzés címe	Résztvevők száma	Kérdőívek száma	Kitöltési arány
Elméleti tanfolyam	E-közigazgatás 1	62	40	65%
	E-közigazgatás 2	18	11	61%
	Változásmenedzsment	35	27	77%
Tréning program	Munkahelyi konfliktuskezelés	18	15	83%
	Projekt menedzsment	20	13	65%
	Szociális facilitáció	20	12	60%
Gyakorlatorientált képzés	Ügyiratkezelés elméletben és gyakorlatban 1	36	33	92%
	Ügyiratkezelés elméletben és gyakorlatban 2	25	18	72%
	Ügyiratkezelés elméletben és gyakorlatban 3	20	18	90%
Összesen		254	187	74%

3. táblázat A kutatásba bevont képzések csoportosítása

Az elméleti tanfolyamok és a tréning programok a HEFOP - 3.3.1-P.2004-09-0146/1.0 projekt 2. komponensének keretében, a gyakorlatorientált képzések pedig a felnőttképzési tevékenység részeként kerültek megszervezésre. Az első két képzéstípus finanszírozása pályázati forrásból történt, és a résztvevők számára ingyenes volt. A harmadik képzéstípuson való részvételt a munkáltatók (közigazgatási szervezetek) finanszírozták, így a résztvevők számára ez is ingyenes volt.

4.2 Módszertani alapvetések

A kvantitatív kutatás átfogó célja

A *három képzéstípus*: a frontális oktatási módszert alkalmazó elméleti tanfolyamok, a sajátélményű tapasztalati tanuláson alapuló tréning programok, valamint az elméleti és gyakorlati oktatást együttesen alkalmazó gyakorlatorientált képzések *hatásainak összehasonlító vizsgálata* a képzés előtti és utáni résztvevői vélemények, illetve a képzésben közreműködő oktatók véleményének tükrében.

A vizsgálat alanyai és tárgya

A résztvevők és az oktatók, illetve a minta jellemzői, a motiváció és a személyes képzési célok, a képzési program, az oktatók munkája, a résztvevők aktivitása, valamint a résztvevők szöveges véleménye a képzésről, ezen kívül az oktatók szöveges véleménye a résztvevők teljesítményéről, illetve a 3. képzéstípus esetében az elsajátított ismeretek szintje.

Alkalmazott módszertan

A kutatás *kvantitatív módszerrel* történt a képzésben résztvevők és az oktatók kérdőíves lekérdőzése révén, valamint az adatok statisztikai feldolgozása és elemzése segítségével. Az adatok statisztikai feldolgozása és elemzése SPSS segítségével, a következő vizsgálati módszerek alapján zajlott: leíró statisztikai elemzések, összefüggés vizsgálatok, különbözőség vizsgálatok.

A vizsgálat területei

Összességében és a képzéstípusok függvényében: a minta jellemzői, a motiváció és a személyes képzési célok, a képzési program (tematika, tartalom, módszertan) és az oktatók munkájának (felkészültség, stílus, példák) hatása a képzés eredményeire, valamint az oktatói értékelések és a záróteszt eredményei.

A kutatás kérdései

K1) Van-e összefüggés van a minta jellemzői, a motiváció és a személyes képzési célok alakulása között összességében, és vannak-e különbségek az egyes képzéstípusok esetében?

K2) Összefüggnek-e a képzési programmal kapcsolatos előzetes feltevések versus a képzés utáni vélemények összességében, és vannak-e különbségek az egyes képzéstípusok esetében?

K3) Összefüggnek-e az oktatóval kapcsolatos előzetes feltevések versus képzés utáni vélemények összességében, és vannak-e különbségek az egyes képzéstípusok esetében?

K4) Hogyan hatnak az *Oktatói habitus*, a *Tartalom és módszertan*, valamint a *Szakismeret és tapasztalat* faktorok a képzés eredményességére összességében, és vannak-e különbségek az egyes képzéstípusok esetében?

Hipotézisek

H1) A minta jellemzői, a motiváció, a személyes képzési célok és a képzés eredményessége összefügg egymással, illetve az egyes képzéstípusok függvényében változik.

H2) A képzési programmal kapcsolatos előzetes feltevések versus képzés utáni vélemények szintje egymáshoz viszonyítva összefüggést mutat, illetve az egyes képzéstípusok függvényében változik.

H3) Az oktatókkal kapcsolatos előzetes feltevések versus képzés utáni vélemények szintje egymáshoz viszonyítva összefüggést mutat, illetve az egyes képzéstípusok függvényében változik.

H4) Az *Oktatói habitus*, a *Tartalom és módszertan*, valamint a *Szakismeret és tapasztalat* faktorok hatása a képzés eredményességére a képzéstípusok függvényében változik.

A Kirkpatrick-Halcomb modell szerinti *első hatásszint* vizsgálata mindhárom képzéstípus esetében azonos módon történt. A *második hatásszint* vizsgálata képzéstípusonként annyiban tért el, hogy míg az oktatói értékelés mindhárom képzéstípus esetében azonos módon megtörtént, addig az ismeretszint mérésére csak a harmadik képzéstípus esetében került sor. Ennek oka, hogy az első kettő esetében eredetileg nem volt ilyen jellegű beépített ismeretellenőrzési módszer, így ez utóbbi keretében összehasonlításra nincs lehetőség. Az E-közigazgatás elméleti tanfolyam ugyan kivételt képez ez alól, de a záróteszt csupán azt az ismeret-minimumot mérte, ami a tanfolyam befejezéséhez volt szükséges, és ezt mindenkinek sikerült elérni.

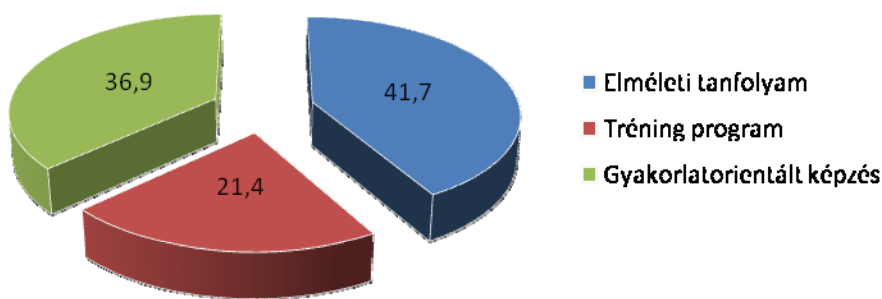
A harmadik és negyedik szint vizsgálata jelen kutatás kereteit túllépi, de ezek mérése semmiképpen nem tekinthető elhanyagolhatónak. Főként azért nem, mert gyakran éri az a vád a közigazgatási továbbképzéseket, hogy azok eredménye hosszabb távon nem fenntartható, így a ráfordítások (a képzés költségei, kiesett munkaidő stb.) hatékonysága megkérdőjelezhető. Amennyiben a következőkben erre lehetőség adódik, érdemes lenne az elkövetkező vizsgálatokat a harmadik és negyedik szintre is kiterjeszteni, és nagyobb résztvevői mintán elvégezni.

A következőkben a kvantitatív kutatásba bevont képzések jellemzői kerülnek részletezésre, majd a képzési változók mentén a hipotézisek igazolására: egyrészt a változók közötti összefüggések, másrészt a képzéstípusonkénti különbségek feltérképezésére.

4.3 Leíró statisztikák

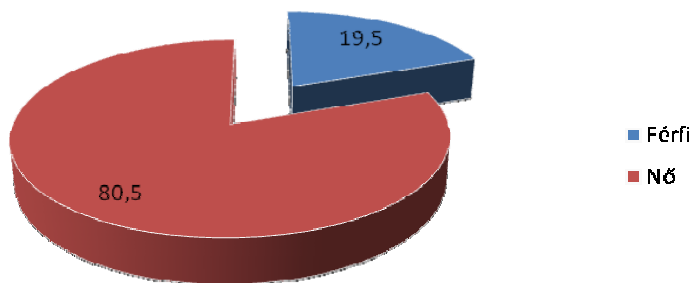
1). Teljes résztvevői minta és képzéstípusonkénti leíró statisztikák

A vizsgálatba bekerült teljes résztvevői létszám 254 fő volt, az értékelhető (jelige alapján képzés előtti és utáni összevezethető) kérdőívek száma 187 volt, az átlagos kitöltési arány tehát 74%. Az egyes képzéstípusok elemszáma azonos, és a kutatásban részt vevők megoszlása viszonylag egyenletesnek mondható. A legkevésbé a tréning programon, a legtöbb pedig az elméleti tanfolyamon vettek részt. Ennek oka, hogy a résztvevői létszám az elméleti tanfolyamokon – az alkalmazott frontális módszer miatt – nem volt korlátozva, míg a tréning programok esetében – a csoportmunka miatt – 20 főben, illetve a gyakorlatorientált képzés esetében az oktatástechnikai okok miatt 40 főben volt maximálva. (9 számú diagram)



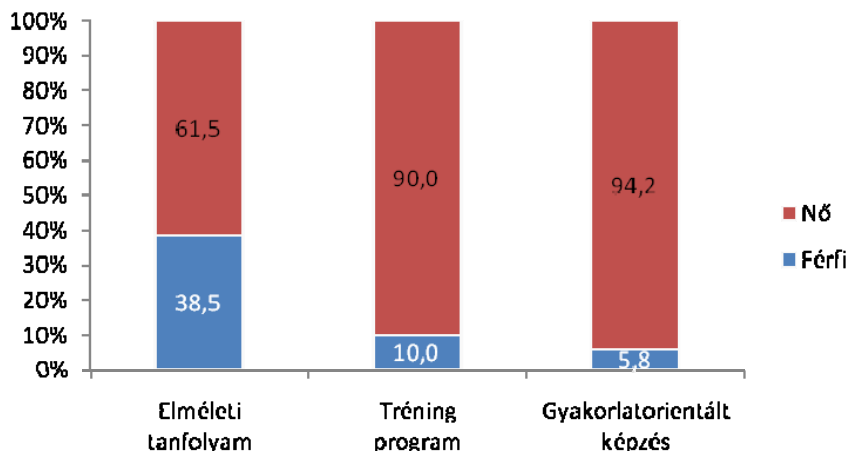
1. diagram Az egyes képzési típusokban résztvevők százalékos megoszlása

A képzéseken összességében négyszer annyi nő vett részt, mint férfi, ami lényegében tükrözi a közigazgatásban dolgozó személyi állomány nemek szerinti megoszlását: ez 73% nő és 27% férfi összetételű. (10 számú diagram)



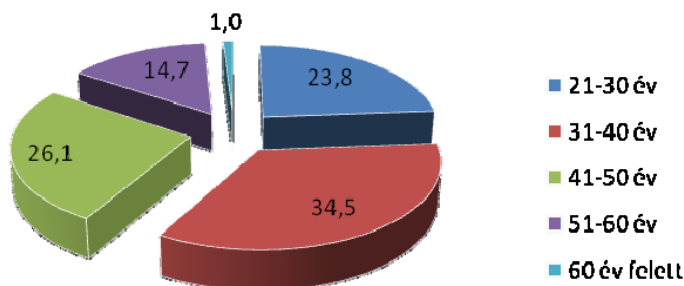
2. diagram A résztvevők nemek szerinti megoszlása

Az adatokat a képzéstípusok szerint is megvizsgáltam, először arra voltam kíváncsi, hogy a jellemzően nők részvétele mellett megtartott oktatásban miképp alakulnak a nemek aránya. Az elméleti tanfolyamon jellemzőbb volt a férfiak részvétele, mint a többi program esetében, ennek oka valószínűleg a feldolgozott témákkal kapcsolatos, ami főként vezetőket érintett. (11 számú diagram) Érdekes, hogy míg jellemző a közszféra elnöiesedése (73%), addig a vezetői pozíciókban jóval kisebb a nők részaránya (40%).



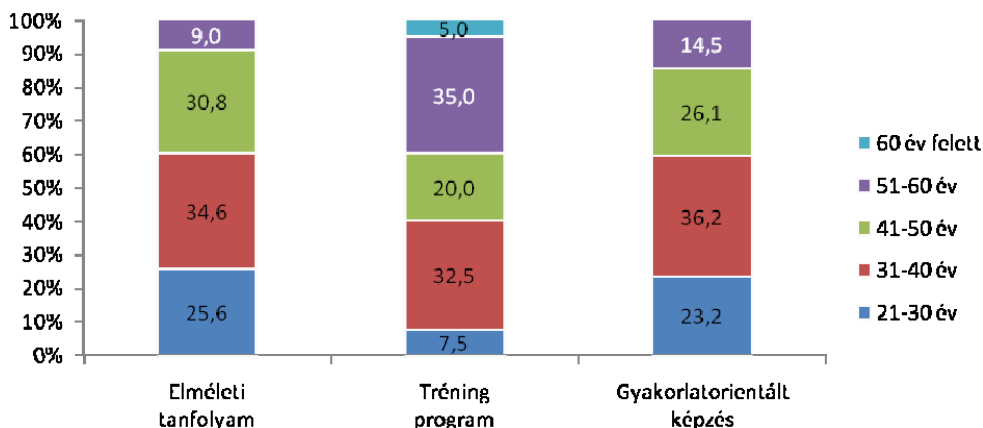
3. diagram A nemek aránya az egyes programokban

A magyar közigazgatásban dolgozók korfájára jellemző, hogy igen magas a pályakezdő (25-30 év közötti) és főképp a nyugdíj előtt állók (51-60 év közötti) részaránya, a köztes középkorú réteg (31-50 év közötti) pedig alacsony arányban képviselteti magát. Ezzel szemben, a képzésre a legtöbben éppen ez utóbbi korosztályból érkeztek, a teljes minta csaknem kétharmada (60,6%). A nyugdíjkorhatárhoz közel eső illetve azt már túllépő 60 év felettiek csak elvétve kerültek be (3 fő), ez a teljes minta 1%-a. (12 sz. diagram) Érdekes lenne megvizsgálni, hogy az idősebb korosztályt mi motiválta a részvételre.



4. diagram A résztvevők életkor szerinti megoszlása

Látható, hogy a tréningprogram esetében az 51 éves kor feletti aránya 40%, ez különbözik a másik két képzéstípustól, melyek nagyjából hasonló, arányos korfát mutatnak. Igaz a tréningprogramok is főként a vezetőket célozták meg, akik zömében ebből a korosztályból kerülnek ki, mégis öröndetes, hogy a módszer iránt – mely a közigazgatási továbbképzésben viszonylag újdonságnak számít – ez a korosztály is ennyire nyitott. (13 számú diagram)



5. diagram A résztvevők életkori megoszlása az egyes programokban

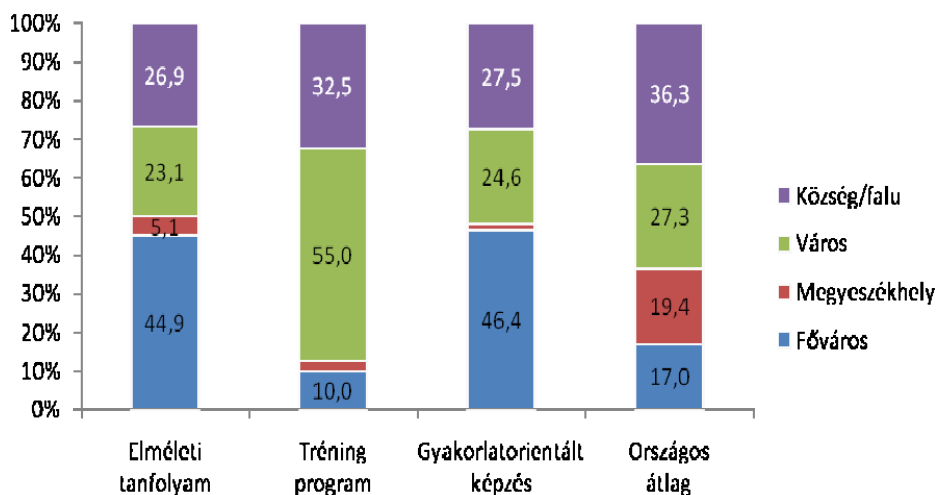
A kérdőív következő kérdése arra ad választ, hogy a résztvevők munkahelye milyen típusú településen található. A 16 számú táblázat utolsó két oszlopában látható, hogy a legnagyobb számban Budapestről (124 fő), majd valamely városból illetve egyéb besorolású településről érkeztek a résztvevők. Megyeszékhelyről alig jött el valaki.

Település típus	Darab	Lakosok		Képzésen részt vevők	
		Száma	Százalék	Száma	Százalék
Budapest (kerületek)	23	1 777 921	17,44	124	40,4
Megyei jogú város	23	2 090 486	20,5	9*	2,9
Város	213	1 283 360	12,59	88	28,7
Egyéb település (község, falu)	2897	3 624 532	35,54	86	28,0
Összesen	3156	10 197 412	100	307	100,0

4. táblázat A résztvevők munkahelyi településtípusa szerinti megoszlása

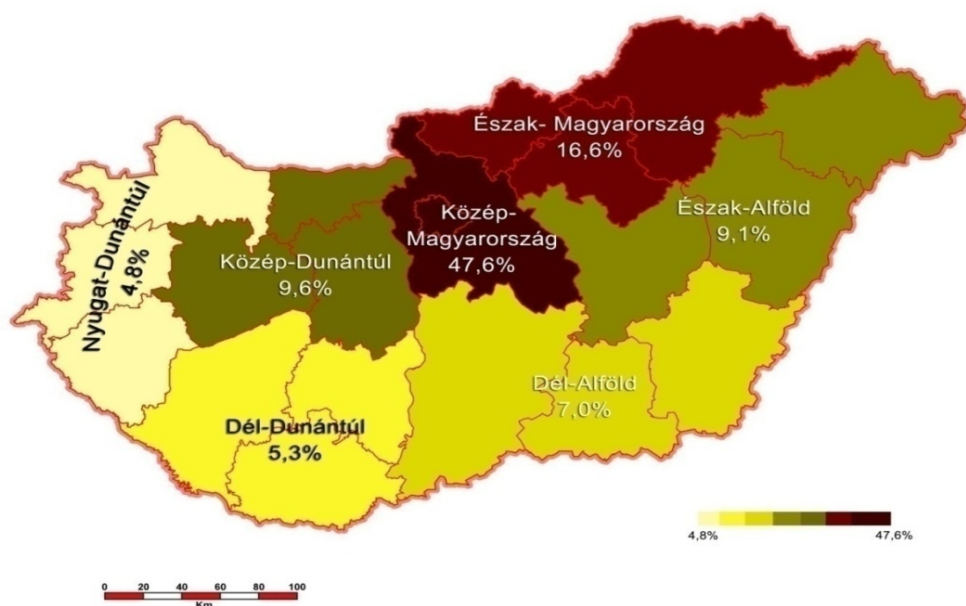
*A kérdőívben nem megyei jogú város szerepelt, hanem megyeszékhely, így ez az összehasonlítás csak korlátozott érvényű.

A képzések helyszíne – a tréningek kivételével, amelyek vidéken zajlottak – a fővárosban volt, talán ez is hozzájárult Budapest túlereprezentáltságához, hiszen a résztvevők 40%-a itt dolgozik. (14 számú diagram) Természetesen nem hagyható figyelmen kívül az sem, hogy a fővárosban több közigazgatási szerv működik, e tekintetben a *települési lejtő* fennáll.



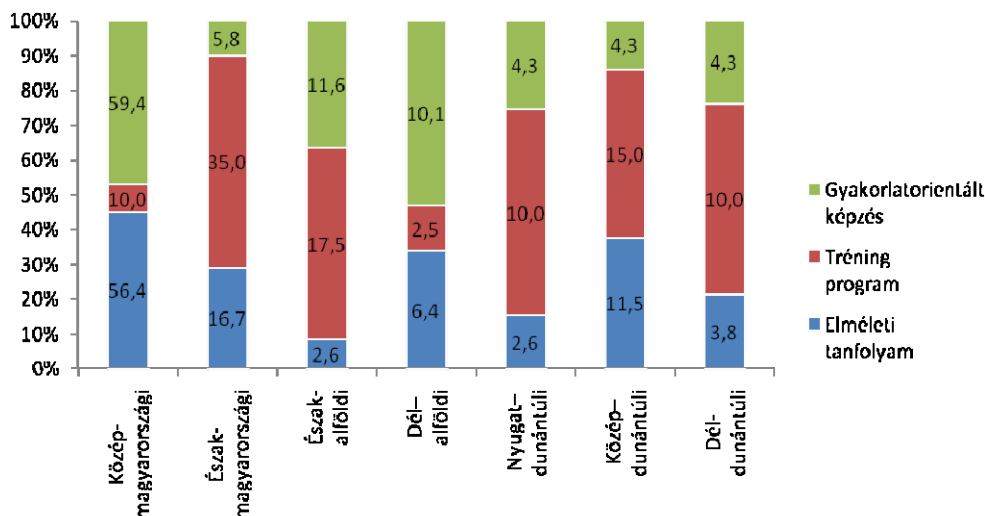
6. diagram A résztvevők megoszlása a településtípusonként az egyes programokban

Bár a képzésben való részvétel lehetősége az ország egész területére nézve nyitott volt, mégis a legnagyobb százalékban, közel a fele a Közép-Magyarország régióból érkezett, 16,6%-uk Észak-Magyarországról, és arányaiban legkevesebben a Nyugat-Magyarország területéről vettek részt a foglalkozásokon.(9 számú ábra) Érdeemes elgondolkozni azon, hogy a kontakt-képzések esetében milyen mértékben befolyásolja a helyszín a résztvevők jelentkezését, illetve milyen más tényezők játszhattak közre ebben.

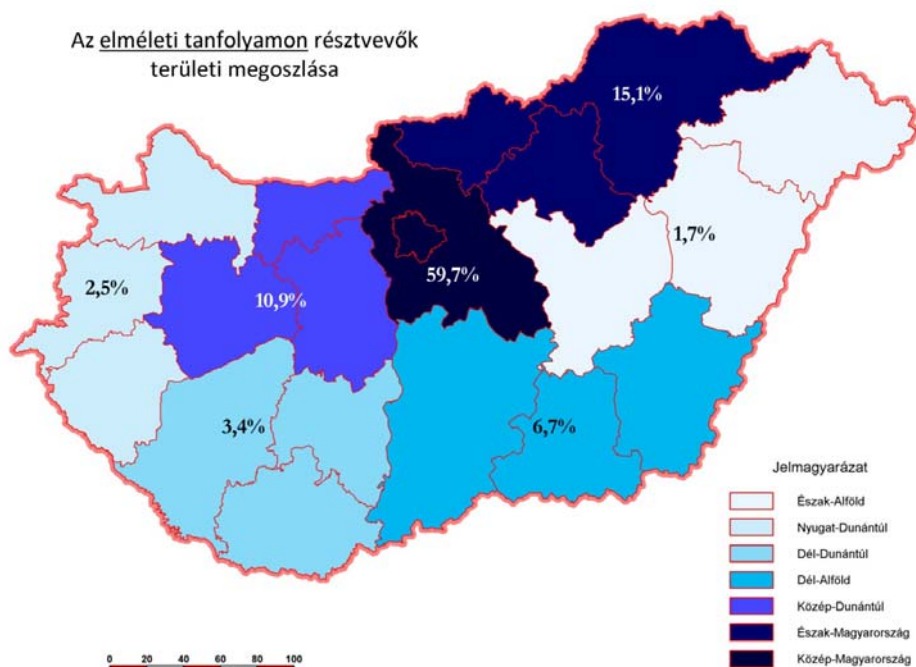


7. diagram A résztvevők százalékos megoszlása a magyarországi régiókra vetítve

A fentiek alapján, legtöbbször ugyan a Közép-Magyarországi régióból érkeztek, de érdekes módon közülük csak alig 10% vett részt a tréning programon, ami összefügghet azzal, hogy ezek képzések vidéki helyszínen zajlottak. (15 számú diagram és 10-12 számú ábrák)

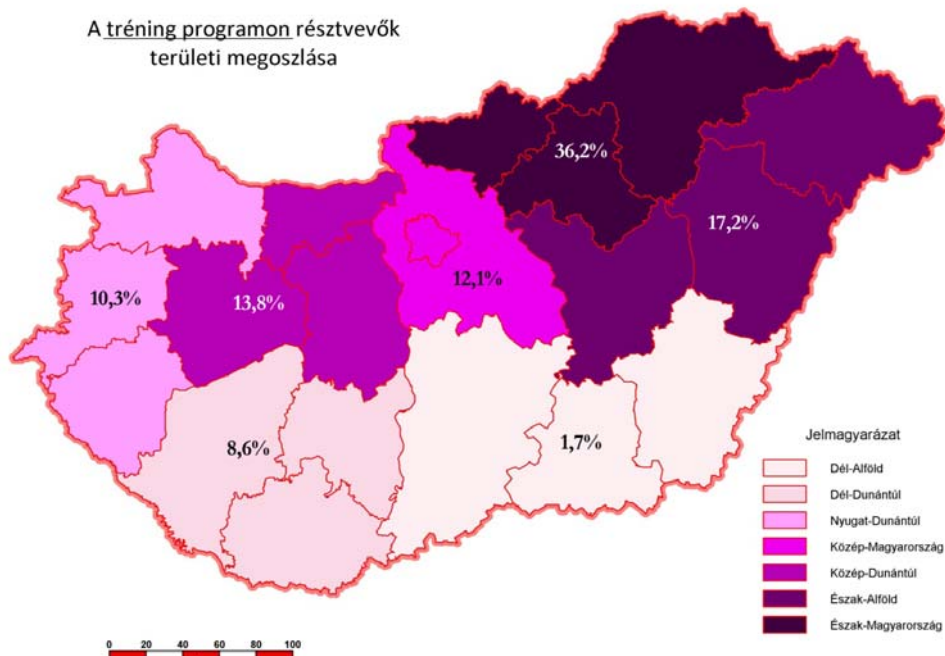


8. diagram A résztvevők megoszlása a munkahely szerint az egyes programokban



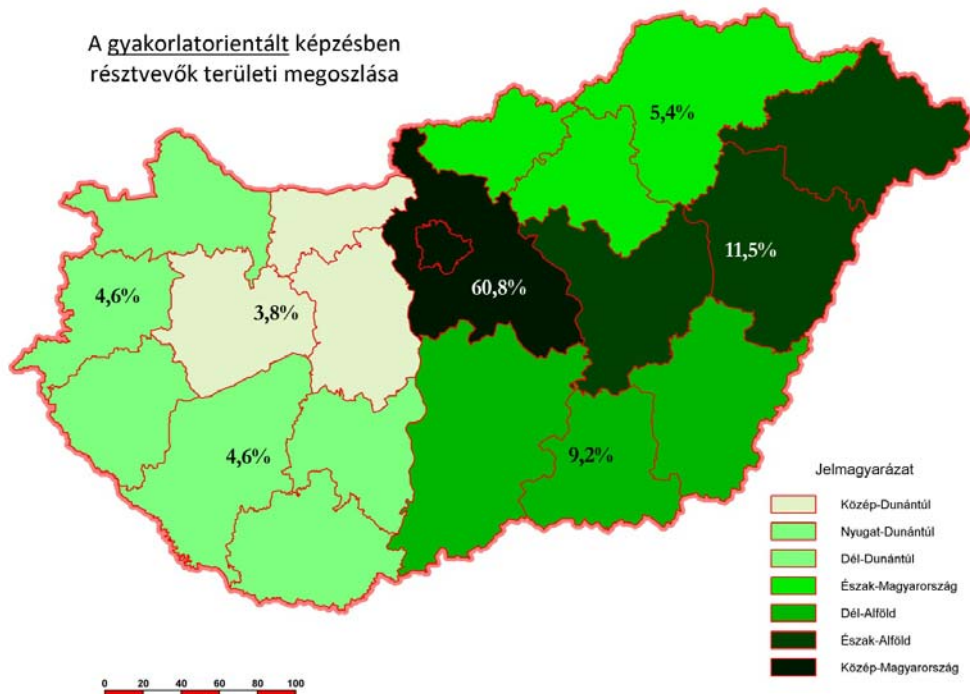
9. diagram Az elméleti tanfolyamon résztvevők százalékos megoszlása a magyarországi régiókra vetítve

A tréning programon résztvevők területi megoszlása



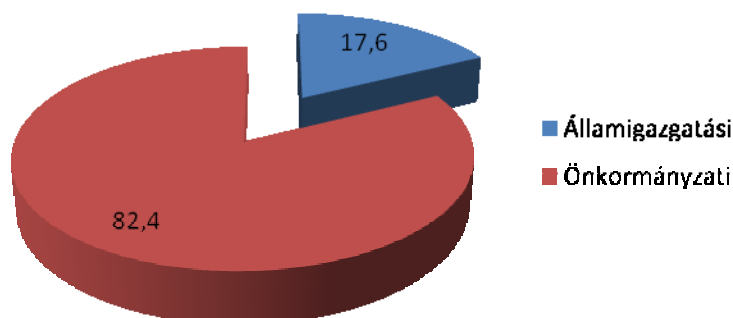
10. diagram A tréning programon résztvevők százalékos megoszlása a magyarországi régiókra vetítve

A gyakorlatorientált képzésben résztvevők területi megoszlása



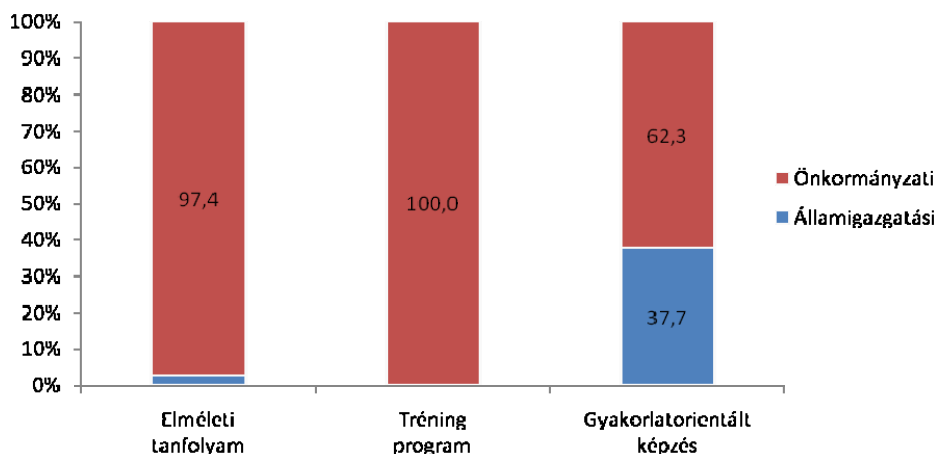
11. diagram A gyakorlatorientált képzésben résztvevők százalékos megoszlása a magyarországi régiókra vetítve

A munkahely szervtípusa szerint, az önkormányzati szektorból közel ötször annyian érkeztek, mint az államigazgatásból, ez a különbség egyrészt a pályázati forrásból szervezett képzések szervezőinek célirányos toborzó tevékenységéből adódik, másrészt természetesen adódik az egyes szférában dolgozók számának a különbségéből is, de ez nem tükrözi a valós arányt, ami 61% államigazgatási és 39% önkormányzati. (16 számú diagram)



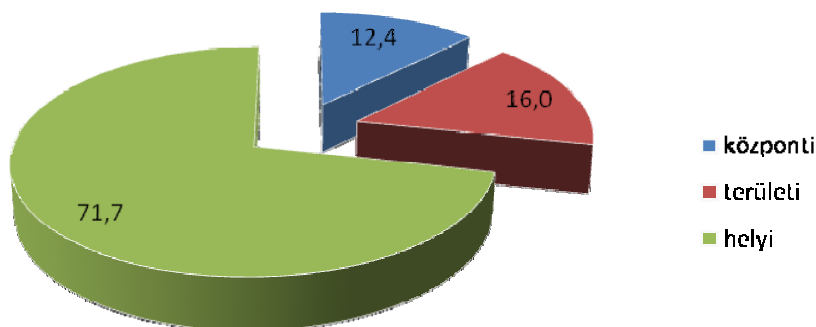
12. diagram A résztvevők szervtípus szerinti megoszlása

A létszámarány ugyan nem tükrözi a közigazgatás e szempont szerinti megoszlását, azonban a képzések elsősorban ezt a célcsoportot érintették, így természetesnek tekinthető. Megfigyelhető, hogy szinte valamennyi államigazgatási dolgozó (26 fő) a gyakorlatorientált képzést végezte el, ami abból adódik, hogy a témában ez a célcsoport főként érintve volt. (17 számú diagram)



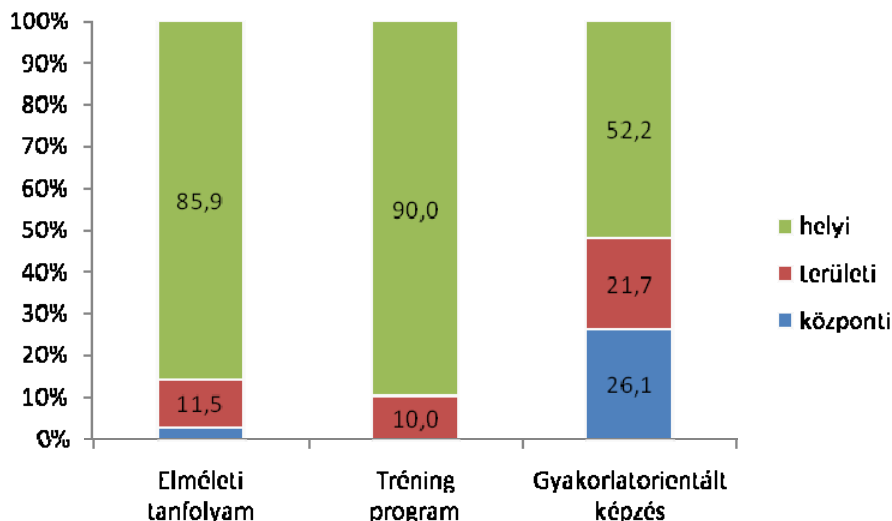
13. diagram A résztvevők megoszlása a munkahely szerint az egyes programokban

A munkahely szervezeti szintje szerint a résztvevők több mint 70%-a helyi szinten dolgozik, ami szintén a fenti okokból fakad. (18 számú diagram)



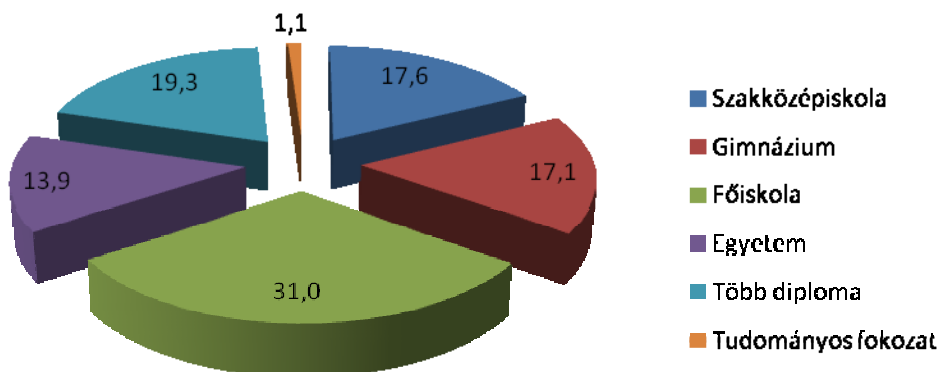
14. diagram A résztvevők szervezeti szint szerinti megoszlása

Az előző diagramhoz hasonlóan itt is megfigyelhető, hogy a helyi szinten dolgozók minden képzési területen a legtöbbnek vannak. Paralel módon, a központi szinteken dolgozók jellemzően a gyakorlatorientált képzéseken vettek részt. (19 számú diagram)



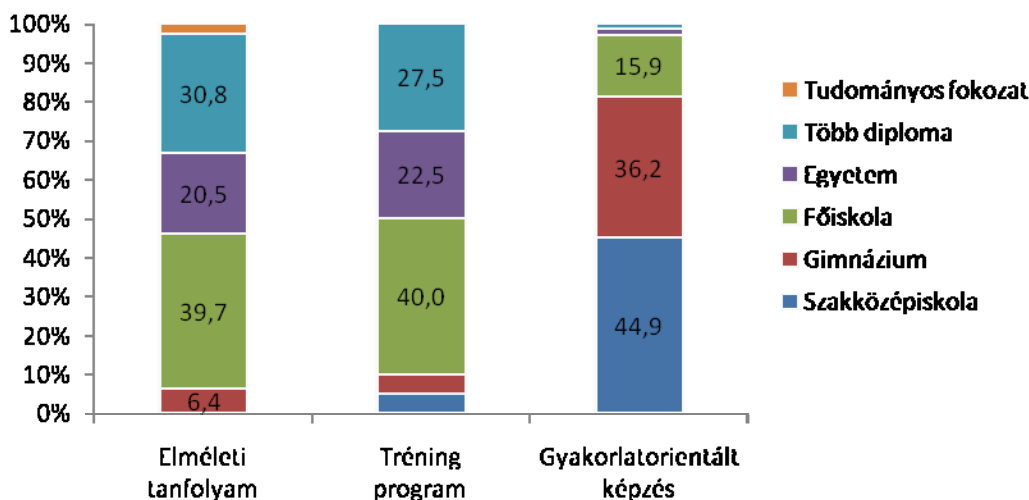
15. diagram A résztvevők megoszlása a szervezeti szint szerint az egyes programokban

A legmagasabb iskolai végzettség tekintetében, a résztvevők több mint egyharmada rendelkezett középfokú végzettséggel, közel kétharmada pedig egy vagy több felsőfokú végzettséggel, ami viszont nem tükrözi a közigazgatási személyi állomány struktúráját, ahol ez az arány 48% középfokú és 52 % felsőfokú. (20 számú diagram)



16. diagram A résztvevők legmagasabb iskolai végzettsége

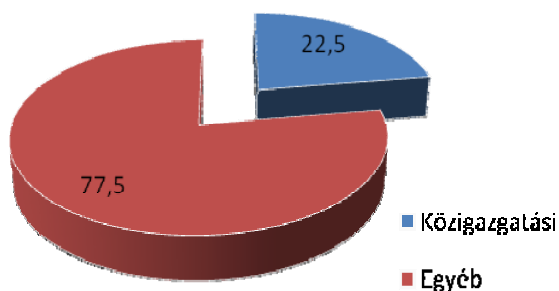
Az elméleti tanfolyamokon illetve a tréning programokon a diplomások túlsúlya figyelhető meg, míg a gyakorlatorientált képzésben részt vevők között a csak érettségivel rendelkezők aránya 80%-os, ami az érintett célcsoport jellégéből adódik (az ügyiratkezelők általában középfokú végzettséggel rendelkeznek). (21 számú diagram)



17. diagram A résztvevők megoszlása iskolai végzettség szerint az egyes programokban

A résztvevők nyilatkoztak arról is, hogy milyen szakirányú végzettségük van, elsősorban arra voltam kíváncsi, hogy igazgatási szakmai végzettséggel rendelkeznek-e. Ilyen szakiránnyal kevesebb, mint egynegyedük bír, az egyéb

megjelöltek között a legtöbb említést közgazdasági, jogi, illetve valamilyen pedagógiai szakirány kapott. Ez az arány a közigazgatásban dolgozók képzettségi mutatóinak arányára utal, ami hasonló képet mutat. (22 számú diagram és 5 számú táblázat)

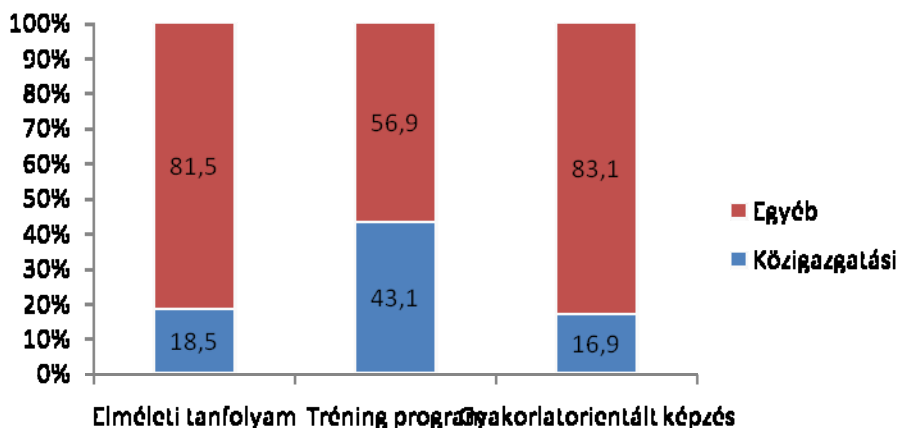


Megnevezés	Fő
közgazdasági	32
pedagógiai	30
jogi	20
műszaki	13
humán menedzser	12
egészségügyi	5
bölcsész	3

18. diagram Résztevők szakirányú végzettsége

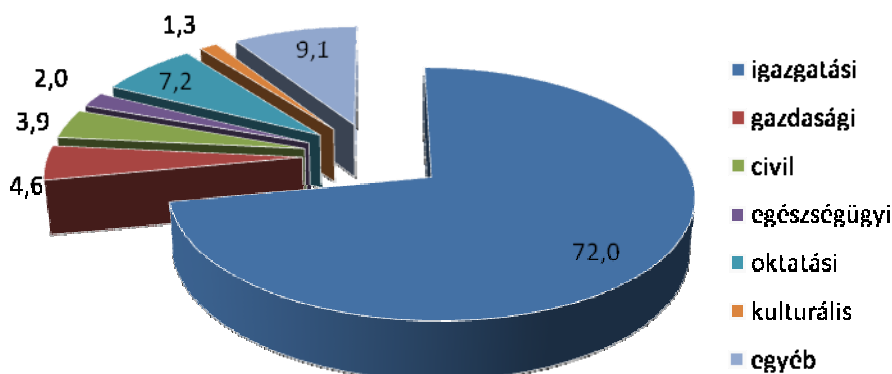
5. táblázat Szakirányú végzettségek

Érdekes, hogy a tréningprogramon résztvevők közel fele igazgatási szakirányon végzett, ez az arány a másik két képzéstípus esetében viszont 20% alatt marad. (23 számú diagram)



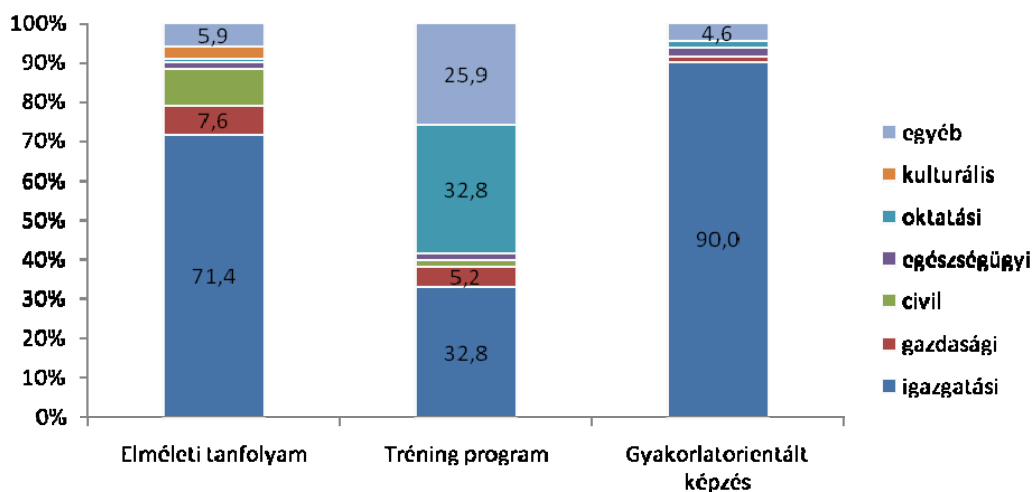
19. diagram A résztvevők megoszlása végzettség szakiránya szerint az egyes programokban

A képzéseken résztvevők közel háromnegyede igazgatási területen dolgozik, kevés az egyéb szakterületen foglalkoztatott, közszférában dolgozók száma. (24 számú diagram)



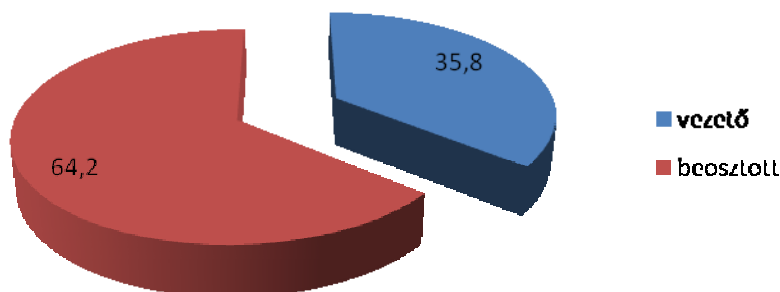
20. diagram A megnevezett szakmai területek típusának megoszlása

Ennek megfelelően az egyes képzéstípusokban jellemzően az igazgatási területen dolgozók vettek részt, bár a tréningprogramon sokkal színesebb a résztvevők munkaköre, például egyharmaduk az oktatási területen dolgozik. (25 számú diagram)



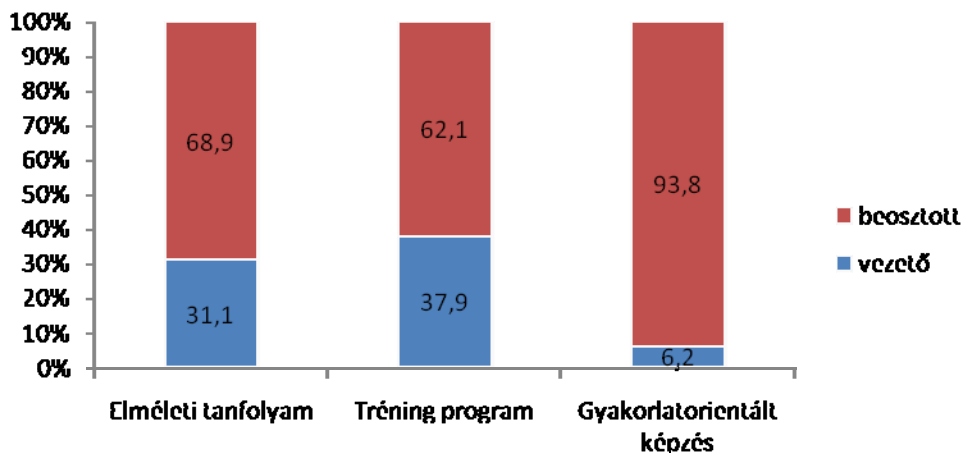
21. diagram A résztvevők megoszlása szakmai terület típusa szerint az egyes programokban

A résztvevők majdnem 2/3-a beosztottként dolgozik, az 1/3-os vezetői arány magasnak tekinthető, ez eltér a vezető köztisztviselők arányától, ami 12%. (26 számú diagram)



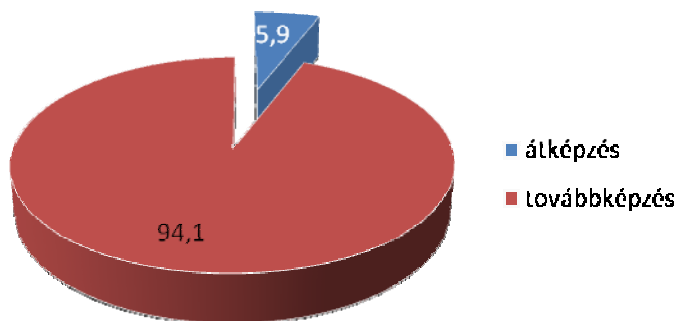
22. diagram A résztvevők munkahelyi beosztás szerinti megoszlása

A gyakorlatorientált képzésen arányaiban sokkal kevesebb vezető beosztású vett részt, mint az egyéb tanfolyamokon, itt a 10%-ot sem éri el ezen alcsoport képviselői. Arányaiban a legtöbb vezető a tréningtanfolyamokon vett részt, itt az egyharmad értéket meghaladó részvételt mértem (37,9%). Mindez megfelel a képzés által érintett célcsoportoknak: az elméleti tanfolyamok és a tréningek elsősorban vezetőknek szóltak, míg a gyakorlatorientált képzések elsősorban az ügykezelői munkakörben dolgozóknak. (27 számú diagram)



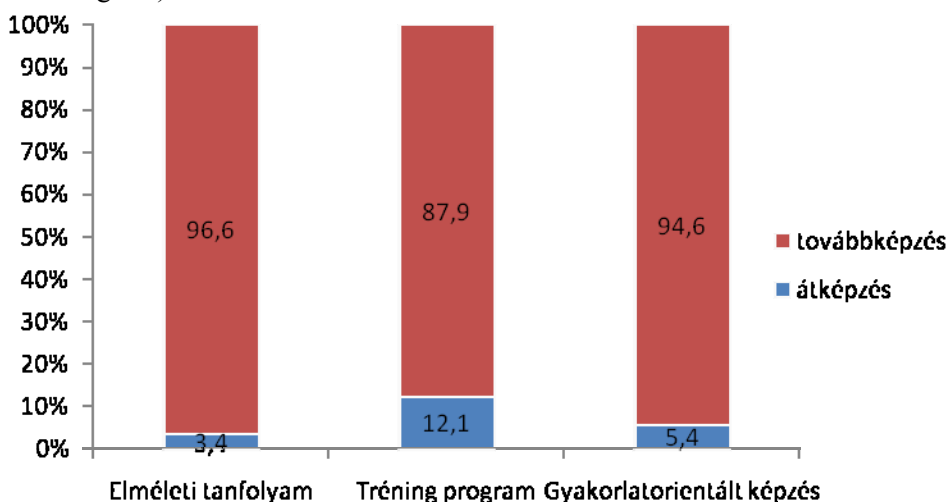
23. diagram A résztvevők megoszlása beosztás szerint az egyes programokban

Össességében a résztvevők kevesebb mint 6%-a érkezett átképzésre, a többiek mind továbbképzésre jelentkeztek. (28 számú diagram)



24. diagram A résztvevők képzési cél szerinti megoszlása

Szinte alig találunk különbséget a képzésen való részvétel indoka szerint az egyes alcsoportokban, a tréningprogramosok valamivel többen érkeztek átképzésre. (29 számú diagram)

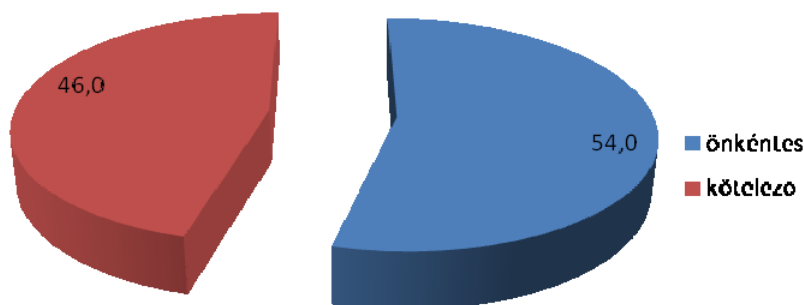


25. diagram A résztvevők megoszlása a képzésen való részvétel szerint az egyes programokban

2). Résztvevők motivációira, személyes képzési célokra, képzési programra és oktatókra vonatkozó kérdéseinek leíró statisztikái

a). Képzés előtt

A dolgozat egyik kérdése, hogy egy adott képzés sikerét mennyire befolyásolja a résztvevői motiváció. Motiváció szempontjából két fő csoportot különítettem el: (1) egyrészt azokat, akik önkéntes alapon, (2) másrészt pedig azokat, akik kötelező jelleggel vettek részt a képzésen. A vizsgálatban résztvevők több mint a fele önkéntes alapon vett részt a képzésen, a két csoportra jellemző tulajdonságok – mint későbbi független változó – bemutatása az elemszám torzulásmentessége miatt elfogadható lesz (30 számú diagram).



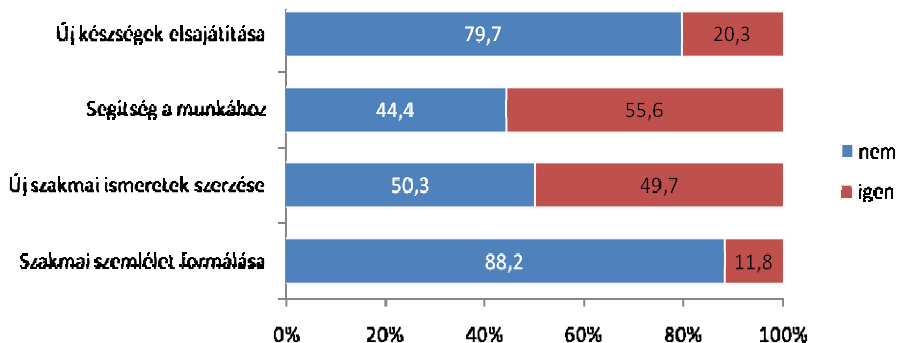
26. diagram A képzésben való részvétel motivációja

A képzésen való részvételhez személyes képzési célok köthetők. Négy (3+1) ilyen képzési cél mentén vizsgáltam meg a résztvevőket, ezek megfelelnek a képzések kifejlesztése során megfogalmazott *általános és szakmai kompetenciák három szintjének: ismeretek (tudás), ismeretek alkalmazása (jártasság, készségek), attitűd (személylet)*, ezeken kívül, a képzésben elsajátított kompetenciák a mindennapi munkában való *gyakorlati alkalmazásának* lehetőségére kérdeztem rá:

- (1) szakmai szemlélet formálása (attitűd),
- (2) új szakmai ismeretek szerzése (ismeretek, tudás),
- (3) segítség a munkához (gyakorlati alkalmazás),
- (4) új készségek tanulása (jártasság, készségek).

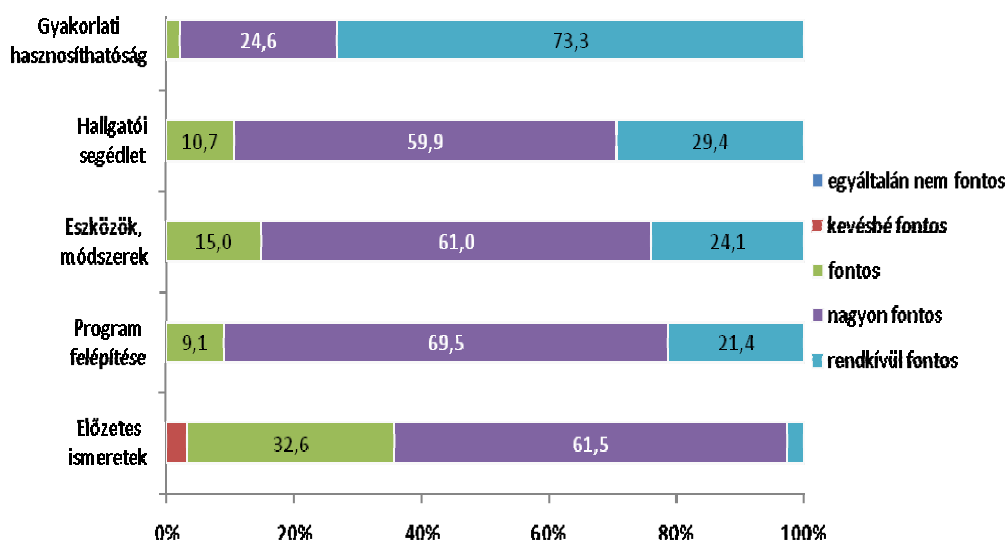
A mintába került egyes alcsoportokba tartozók létszámát és százalékos megoszlását mutatja a Melléklet 2 számú táblázata.

A kérdőívben tehát megkérdeztem, hogy a felsorolt változók közül melyek megvalósulását várják. Látható, hogy a legtöbben arra számítottak, hogy a képzésen tanultakat majd a mindennapi munkájuk során sikeresen tudják alkalmazni, de a résztvevők közel fele úgy gondolta, hogy új szakmai ismereteket is sikerül megszerezniük. A legkevesebben szakmai szemléletük formálódására számítottak, ami érthető, hiszen a hátról két képzéstípus (az elméleti tanfolyamok és a gyakorlatorientált képzés) erre – jellegénél fogva – kevésbé alkalmas. (31 számú diagram)



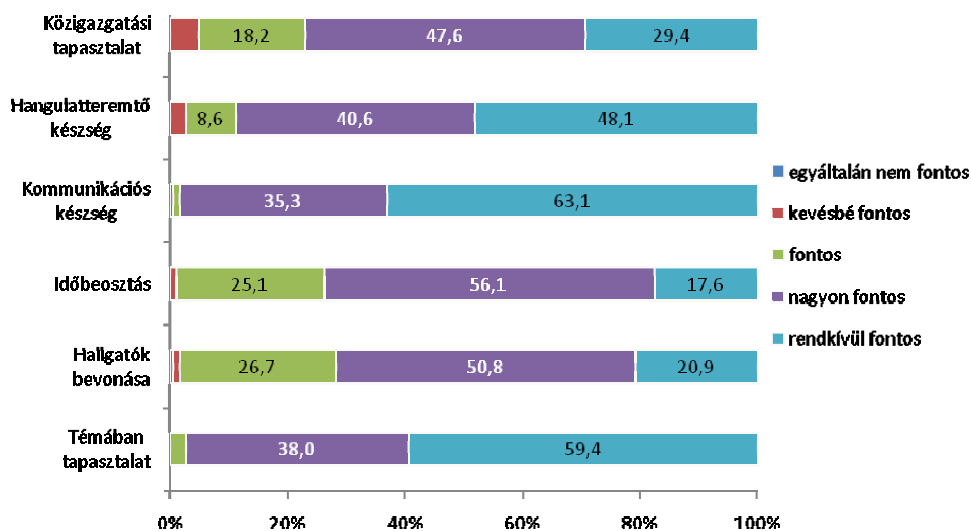
27. diagram A résztvevők személyes képzési céljai

Bármely képzésen résztvevők jellemzően valamilyen előzetes feltevéssel érkeznek meg. A képzési programot illetően, öt különböző területről gyűjtöttem információkat, megvizsgáltam, hogy a résztvevők szerint mennyire fontosak az előzetes ismeretek, a jól felépített program megléte, az eszközök, módszerek, a kiosztott hallgatói segédletek és nem utolsósorban a képzésen elhangzottak és megtanultak gyakorlati használhatósága. Minden szempontot 5 fokú Likert-skálán kellett értékelniük a résztvevőknek. Látható, hogy leginkább a gyakorlati hasznosíthatóságot várják a képzéstől, ez a résztvevők közel 2/3-nak rendkívül fontos. A legkevésbé talán az előzetes ismeretek meglétét értékelték, de ez is csak a többi szempont összevetésében tűnik kevésbé jelentősnek, a résztvevők több mint 95%-a ezt is legalább fontosnak véli. (32 számú diagram)



28. diagram A képzési programmal kapcsolatos előzetes feltevéseinek megoszlása

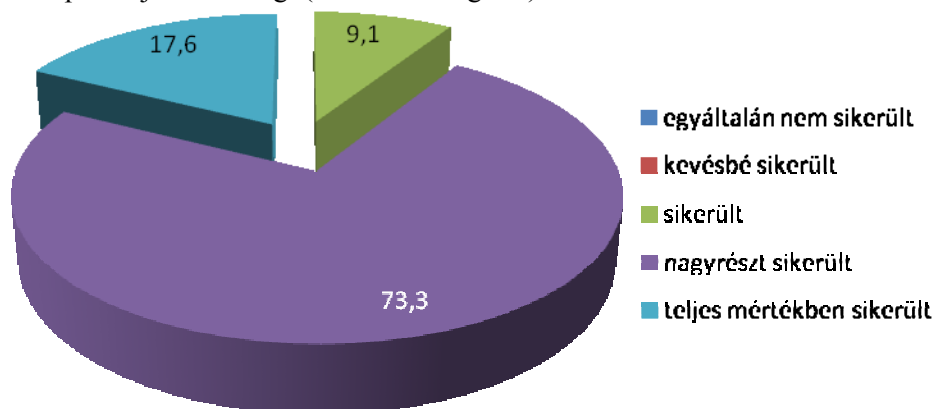
A képzést vezető oktatóval szemben minden résztvevő joggal várja el, hogy a témájában járatos legyen, megfelelő gyakorlati tapasztalattal rendelkezzen, az órái élvezetesebbek, hangulatosabbak legyenek. A képzés előtt megkérdeztem őket arról, hogy véleményük szerint mennyire fontosak a sikeres oktatás szempontjából ezek a szempontok. A kommunikációs készséget illetve a témában való jártasságot rendkívül fontosnak tartják a résztvevők. (33 számú diagram)



29. diagram Az oktatóval kapcsolatos előzetes feltevéseinek megoszlása

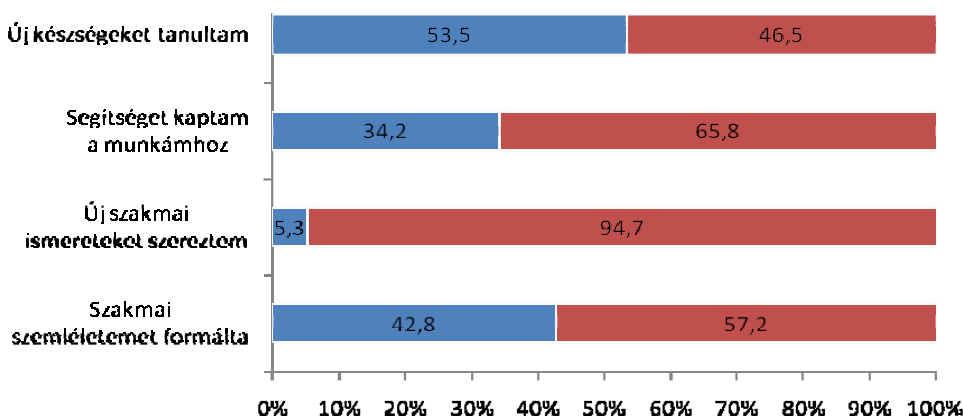
b). Képzés után

A kutatás egyik sarkalatos pontja a képzés személyes céljai elérésének felderítése. A résztvevők 1-5-ig értékelhették a képzést, ahol az egyes jelentette az *egyáltalán nem sikerült* ötös pedig a *teljes értékben sikerült* kategóriát. A minta átlaga 4.07, SD=0.516, az első kategóriát senki nem jelölte meg, a legtöbben a *nagyrészt sikerült* csoportot jelölték meg. (34 számú diagram)



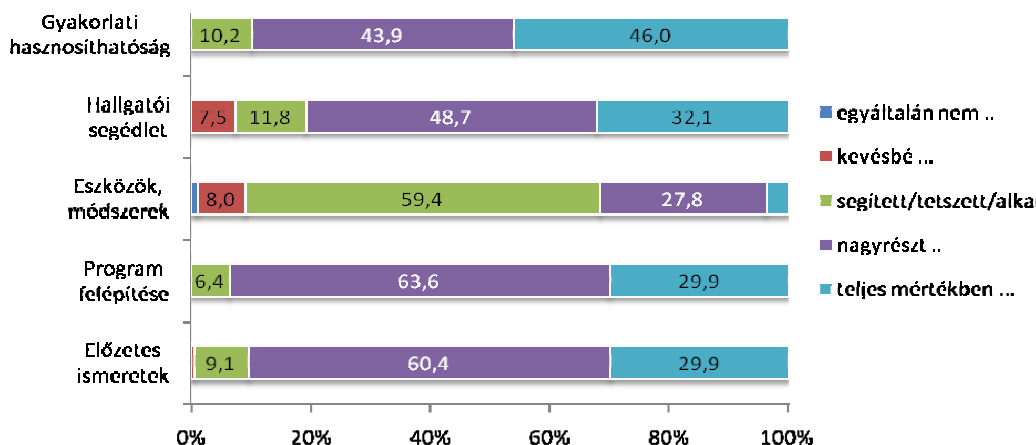
30. diagram A személyes képzési célok elérti szintje

A személyes képzési célok megvalósulására is rákérdeztem a képzés után. A 35 számú diagramból látható, hogy a szinte mindenki valamilyen új szakmai ismeretekkel távozott a képzésről és a résztvevők közel 2/3-a pedig segítséget kapott a munkájához.



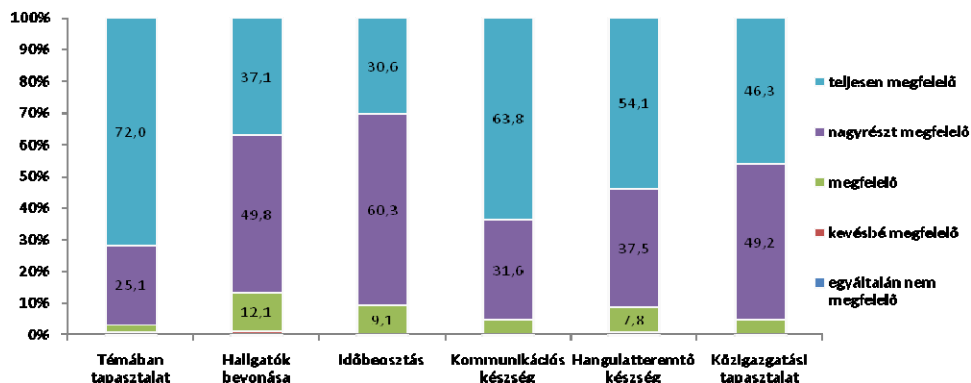
31. diagram A személyes képzési célok megvalósulásának eloszlása

A program kezdete előtt felmértem képzés előtti precepciókat: a résztvevők nyilatkoztak várakozásaikról. A képzés sikeres teljesítése után ugyanezen öt témában megkérdeztem a véleményüket a programmal kapcsolatban. A leginkább a *gyakorlati hasznosíthatósággal* voltak megelégedve, a résztvevők majdnem fele *teljes mértékben lehetségesnek* tartja a megszerzett ismeretek gyakorlati hasznosítását. Az eszközökkel, módszerekkel is elégedettek voltak, de itt az ötös kategóriát (teljes mértékben elégedett) a válaszadók kevesebb mint 4%-a jelölte meg. (36 számú diagram)



32. diagram A képzési programmal kapcsolatos vélemények

A résztvevők nyilatkoztak oktatójuk munkájáról is, látható, hogy szinte minden esetben a nagyrészt illetve a teljes mértékben megfelelő kategóriát jelölték be, leginkább a témában szerzett tapasztalatot értékelték. A szempontok esetében, az egyes változók középtértékei 4,2-4,7 között vannak. (37 számú diagram)



33. diagram Az oktatóval kapcsolatos vélemények

3). A résztvevők szöveges véleménye a képzésekről

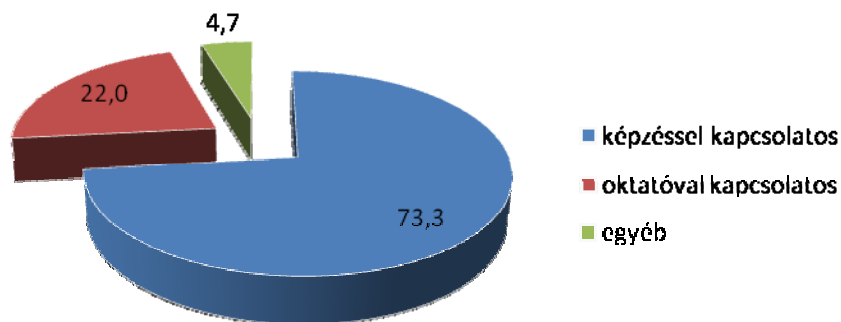
a) Három szó, amellyel jellemezni tudná a képzéssel kapcsolatos véleményét

A résztvevők közel 4/5-e válaszolt erre a kérdésre, a leggyakrabban említett kifejezések a 18 számú táblázatban láthatóak.

Említett szavak	Említések száma
hasznos	40
jó	25
érdekes	17
új	15
információ	11
megfelelő	11
hangulat	8
átfogó	7
tartalmas	6
fontos	5
alapos	4
színvonal	4
aktuális	3
érték	3

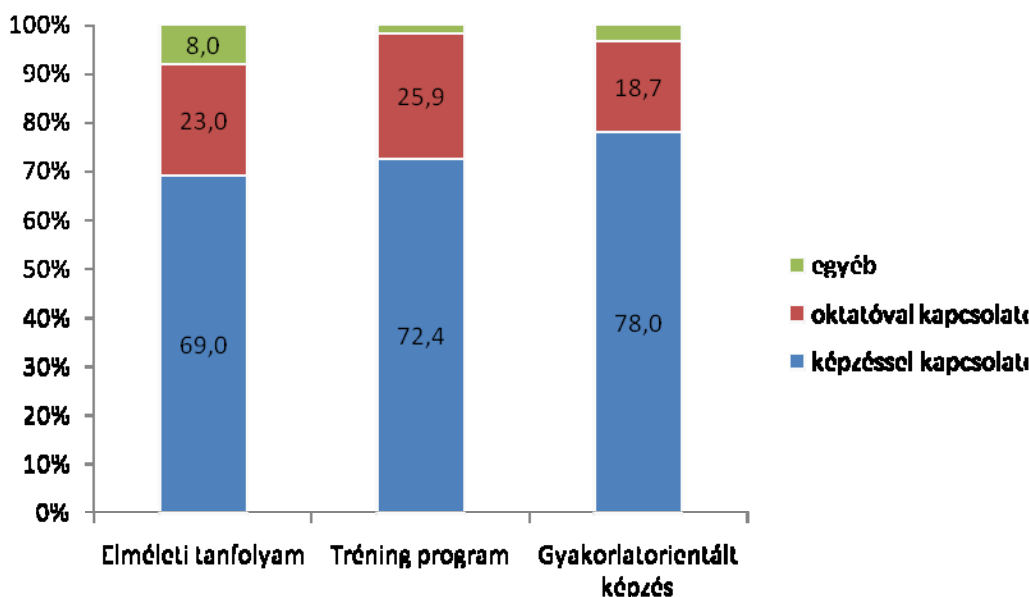
6. táblázat A képzés jellemzésére leggyakrabban használt szavak

A válaszok döntő többségükben a képzési programmal voltak összefüggésben, nem az oktató munkájával vagy egyéb (pl. szervezési) kérdésekkel (38 számú diagram), és egyetlen kivételtől eltekintve, valamennyi pozitív üzenetet tartalmazott.



34. diagram A válaszok kapcsolata

A válaszok kapcsolta képzéstípusonként nem mutat jelentős különbséget. (39 számú diagram)



35. diagram A válaszok kapcsolata képzéstípusonként

Az *elméleti tanfolyamok* résztvevői közül 70% válaszolt erre a kérdésre, és egyetlen kivétellel, valamennyien pozitívan méltatták a képzést. A képzési programra vonatkozóan olyan jelzők szerepeltek leggyakrabban, mint: hasznos, fontos, előremutató, naprakész, gyakorlatias, alapos, professzionális, tanulságos, érdekes, aktuális, személet formáló, továbbadható. Az oktatókra vonatkozóan, egy kivétellel, aki szerint a munkájuk katasztrofális volt, úgy fogalmaztak: felkészült, naprakész, gyakorlatias, információk megfelelő átadása, tartalmas, jó előadókészség, átfogó, strukturált, szabatos, példákkal alátámasztott, közérthető. Az egyéb kategóriában olyan megjegyzések kerültek, mint: jövő, pénz, káosz,

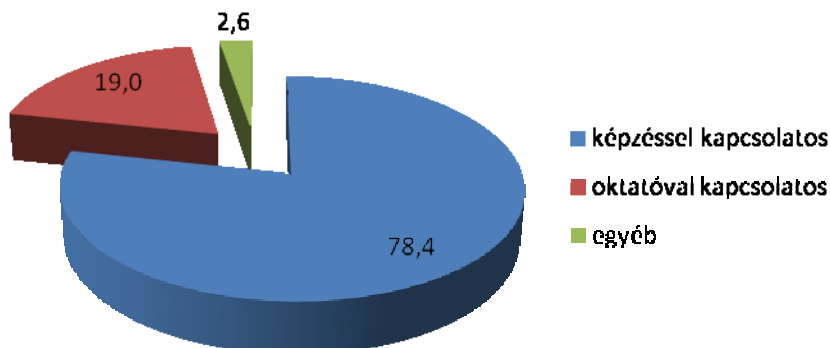
tudás, ismeret, érdekes, izgalmas, veszélyes, újdonságok, ötletek, jövő, sok „aha” élmény, ami nagyrészt *a jövővel kapcsolatos életérzéseiket* is tükrözi.

A *tréningprogramok* résztvevői 100%-os arányban válaszoltak, és kivétel nélkül elismerően nyilatkoztak. A képzési programmal kapcsolatosan különösen gyakran említették a jó hangulatú oldott légkört, ezen kívül tartalmasnak, átfogónak, személet formálónak, hasznosnak, érdekesnek felhasználhatónak, építő jellegűnek, gyakorlatba átvihetőnek tartották. A trénerek munkájával rendkívül elégedettek voltak: szimpatikus, felkészült, tájékozott, nagy tudású, széles látókörű, jó előadó készségű, lendületes, változatos jelzőket használtak. Az egyéb kategóriában főleg a *személyes fejlődésüket* illetően fogalmazták meg válaszaikat: okultam, tanultam, de vannak még dilemmáim, megerősítettek abban, hogy szabad darázsfaszékbe nyúltni, segíti a kommunikációm hatékonyságát, céljaim elérését.

A *gyakorlatorientált képzésen* résztvevők 72%-a válaszolt, és egyetlen kivételtől eltekintve, aki hiányosnak és túl tömörnek ítélte meg, valamennyien pozitívan. A képzési programot illetően különösen a hasznosságot és gyakorlati alkalmazhatóságot emelték ki: szükséges, gyakorlatias, hasznos, átfogó, lényegre törő, aktuális, tartalmas, magas színvonalú, a munkavégzéshez segítséget nyújtó. Az oktatókról is elismeréssel nyilatkoztak: kiváló, témában járatos előadók, megfelelő oktatási színvonal, felkészült oktatók, teljesítményük maximálisan megfelelő, a lényegre törekedtek, felmerülő kérdésekre pontos válasz. Az egyéb kategóriában a szervezésre vonatkozóan fogalmazták meg válaszaikat: jól szervezett, az időbeosztás jó, munka mellett el lehet végezni, nyugodt, kellemes körülmények között tanulhattunk.

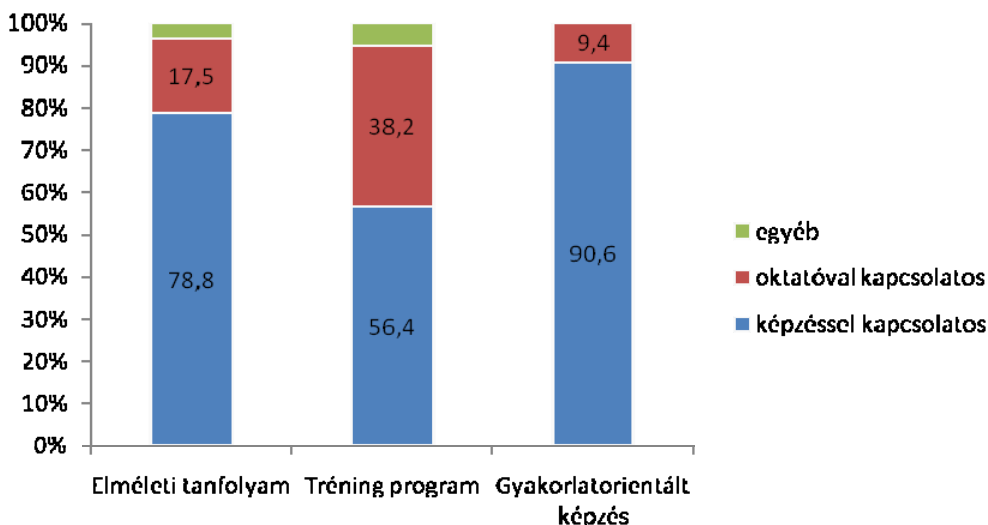
b) A képzés leghasznosabb részei

A képzésben résztvevők $\frac{3}{4}$ -e válaszolt erre a kérdésre, és szintén elsősorban a képzési programmal kapcsolatban fogalmazták meg gondolataikat. (40 számú diagram)



36. diagram A válaszok kapcsolata

A válaszok kapcsolata tekintetében, főként a tréningprogramok esetében tapasztalható eltérés, itt a hasznosságra vonatkozó válaszok nagyobb mértékben az oktatókkal kapcsolatosak. (41 számú diagram)



37. diagram A válaszok kapcsolata képzéstípusonként

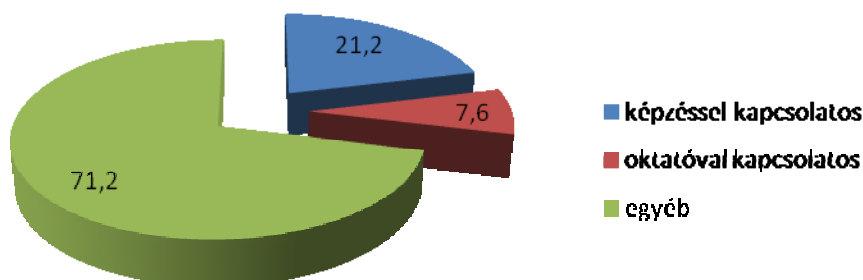
Az *elméleti tanfolyamok* résztvevői közül 65% válaszolt erre a kérdésre, a válaszok tartalma leginkább a szakmai ismeretekkel kapcsolatosak. A képzési programot illetően főként az e-government újdonságaival kapcsolatosak a megjegyzések, illetve az elmélet gyakorlati példákon keresztül történő bemutatását emelték ki. Az oktatókkal kapcsolatosan többször is két nevet emeltek ki, és úgy nyilatkoztak: professzionális, életszerű, nagy felkészültségről tanúskodik. Az egyéb kategóriában a kapcsolatépítés és a személyes tapasztalatcsere jelentőségét méltatták.

A *tréningprogramok* résztvevői 95%-os arányban válaszoltak. A képzési programot illetően, kevésbé utaltak a szakmai tartalomra, inkább a módszertani elemeket tartották említésre méltónak, főként a különböző csoport- és szerepjátékokat. A trénerokről elsősorban a résztvevők bevonása, az összefoglalások, visszajelzések jutottak eszükbe. Az egyéb kategóriában főként a személyiségfejlődésükre gyakorolt jó hatással voltak megelégedve.

A *gyakorlatorientált képzésen* a résztvevők 75%-a válaszolt. A képzési programmal kapcsolatban többnyire a szakmai tartalmat méltatták, érdekes módon, főként az elméleti részt: a jogi háttér információk jelentőségét és az ide vonatkozó gyakorlati példákat egyaránt. A gyakorlati részt volt, aki egyenesen hiábavalónak tartotta, talán mert a szervezet, ahol dolgozik, nem rendelkezik az elektronikus iktatást biztosító szoftverrel. Az oktatókról elismerően nyilatkoztak: az elméleti előadások magas színvonalon, tartalmasan, közvetlen hangnemben, jó hangulatban teltek. Az egyéb kategóriában nem fogalmaztak meg válaszokat.

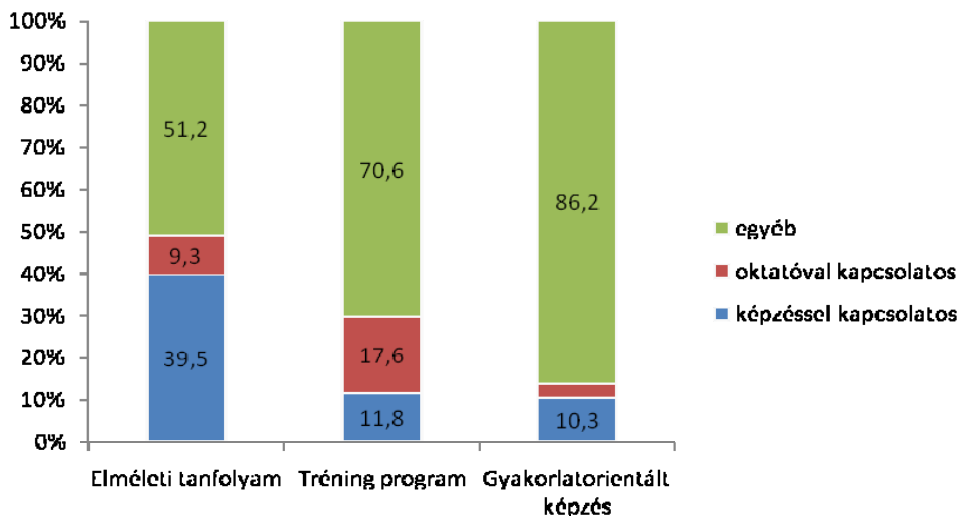
c) Amin feltétlenül változtatni kellene

A képzésben résztvevők több mint 60%-a válaszolt erre a kérdésre, és érdekes módon a képzési programon és az oktatók munkáján alig-alig változtatnának, hanem főként az egyéb kategóriában tettek ez irányú javaslatokat. (42 számú diagram)



38. diagram A válaszok kapcsolata

A képzéstípusok tekintetében csak az elméleti tanfolyam esetében tapasztalható nagyobb eltérés: itt a válaszadók közel 40%-a fogalmazott meg kritikát a képzési programmal kapcsolatban. (43 számú diagram)



39. diagram A válaszok kapcsolata képzéstípusonként

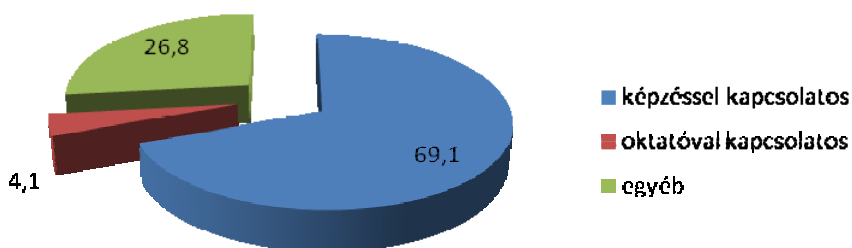
Az *elméleti tanfolyamok* résztvevői közül 35% válaszolt erre a kérdésre. Egyfelől az elmélet mellett, gyakorlati elemeket is igényeltek volna, másfelől a szervezés körülményeivel voltak elégedetlenek: az időpont, az időtartam és a fizikai körülmények (oktatóterem, asztalok, technikai háttér) jelentettek számukra problémát.

A *tréningprogramok* résztvevői 25%-os arányban válaszoltak, főként az időtartammal kapcsolatosan fogalmazták meg javaslataikat: voltak, akik számára túl intenzív volt a program, mások számára meg túl kevés az időtartam. Ezen kívül, még kevesebb elméletet és még több gyakorlatot igényeltek volna.

A *gyakorlatorientált képzésen* a résztvevők 43%-a válaszolt, és leginkább a képzés rövidségén szeretnének változtatni, amit a sokféle ismeretkörhöz képest kevésnek éreztek. Az oktatási segédletet szerették volna már a képzés előtt megkapni, illetve az iratkezelő szoftverrel sem volt mindenki elégedett.

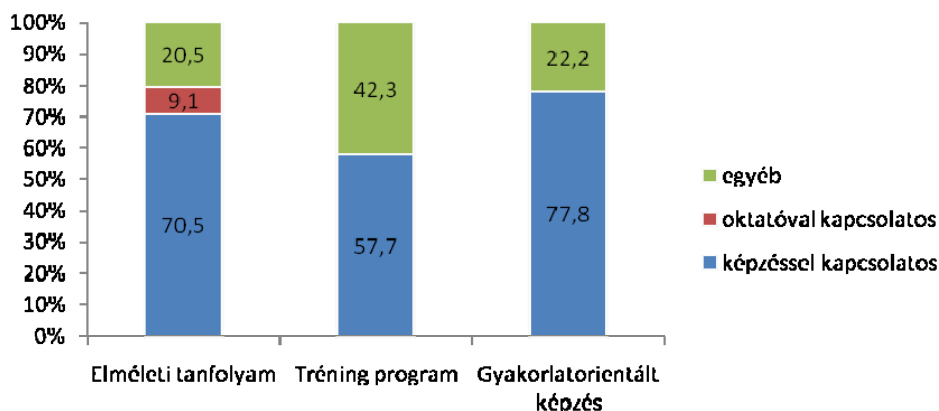
d) További személyes fejlesztési igények

Erre a kérdésre mindössze a résztvevők közel 1/3-a válaszolt, elsősorban további képzési programokkal kapcsolatban fogalmazták meg igényeket. (44 számú diagram)



40. diagram A válaszok kapcsolata

Képzéstípusonként tekintve, a tréningprogramok esetében kevesebb a képzési programmal kapcsolatos javaslat, és egyedül az elméleti tanfolyamok esetében fogalmazták meg az oktatók munkájával kapcsolatosan igényeket. (45 számú diagram)

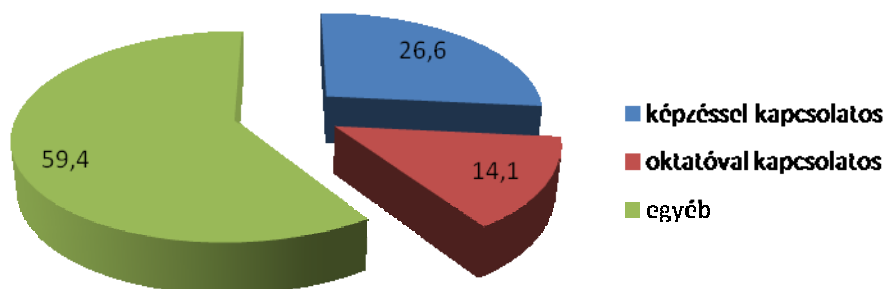


41. diagram A válaszok kapcsolata képzéstípusonként

Az *elméleti tanfolyamok* résztvevői közül 32% válaszolt erre a kérdésre. Döntően technikai, informatikai téren szeretnék fejlődni, de voltak olyanok is, akik HR, szervezettefejlesztés tekintetében szeretnék tudásukat bővíteni. Az oktatókkal kapcsolatban a gyakorlatiasabb jelleget és a szakirodalom ismertetését hiányolták. A *tréningprogramok* résztvevői 50%-os arányban válaszoltak, leginkább újabb tréningeket igényelnének, főként a kommunikációs és vezetői készségek fejlesztésére, illetve a személyre szóló tanácsadást is megemlítették. A *gyakorlatorientált képzésen* a résztvevők 23%-a válaszolt, és többnyire a TÜK vizsga iránti igényüket fogalmazták meg, illetve a gyakorlati foglalkozás óraszámának növelését és évenként rendszeres továbbképzést szeretnének.

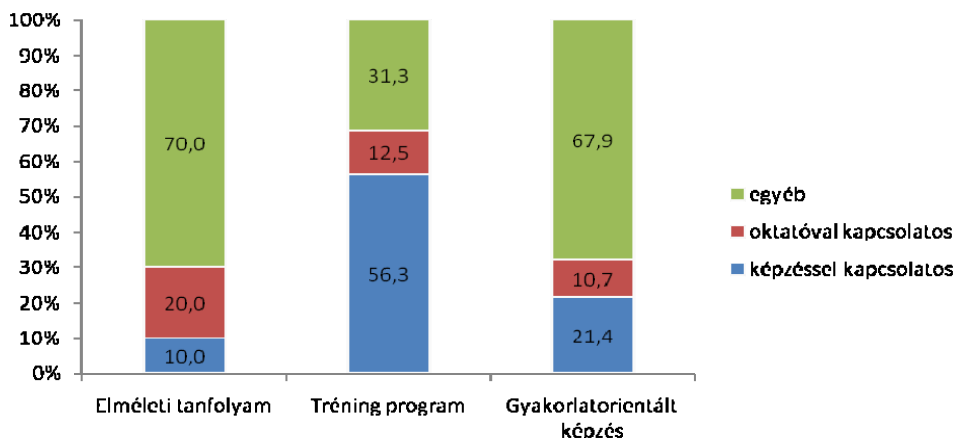
e) Egyéb javaslatok

Erre a kérdésre a résztvevők mindössze 1/5-e válaszolt, közel 60%-ban az egyéb kategóriában tettek javaslatokat. (46 számú diagram)



42. diagram A válaszok kapcsolata

Képzéstípusonként nézve az oktatóval kapcsolatban nagyjából azonos mértékben, míg a képzési programmal kapcsolatosan főként a tréningek esetében fogalmaztak meg javaslatokat: további témákat említettek, melyekre szívesen jelentkeznének. (47 számú diagram)



43. diagram A válaszok kapcsolata képzéstípusonként

Az *elméleti tanfolyamok* résztvevői közül 19% válaszolt erre a kérdésre. Egyfelől a gratuláció és a köszönetnyilvánítás kapott helyet, másfelől javaslatot tettek a képzés más célcsoportokra való kiterjesztésére, illetve az oktatásszervezéssel kapcsolatosan fogalmaztak meg kéréseket az elkövetkező időszakra nézve.

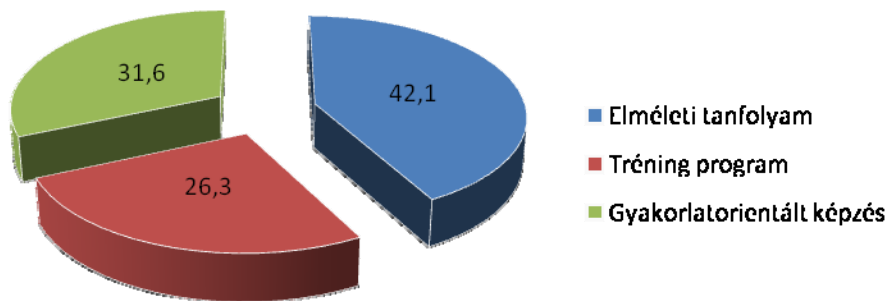
A *tréningprogramok* résztvevői 32%-os arányban válaszoltak, leginkább a képzést dicsérő visszajelzéseket adtak, és a képzés folytatását, más témakörökre – pl. konfliktuskezelési technikák – való kiterjesztését és az erről szóló információk közlését szeretnék.

A *gyakorlatorientált képzésen* résztvevők 26%-a válaszolt. Az elismerésen és a köszönetnyilvánításon kívül, megjelentek az oktatásszervezésre és egyes oktatók stílusára vonatkozó javaslatok.

Összességében tekintve, a résztvevők szöveges véleménye alátámasztja, illetve kiegészíti az Likert-skálán értékelt, előzőekben bemutatott változók magas értékelési pontjait.

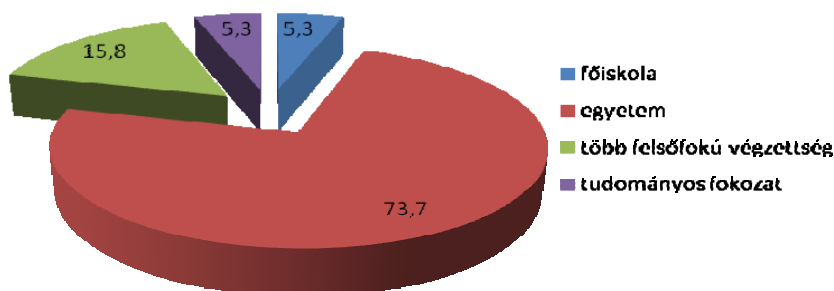
4). Oktatók leíró statisztikái

Az oktatói kar összetételét a program szervezői állították össze, lehetőleg minden képzéstípusra a legmegfelelőbb oktatókat igyekeztek megnyerni. Összesen 19 fő alkotta az oktatói stábot, ám nem mindenki csak egyféle képzéstípuson tartott órákat, voltak átfedések is. A 48 számú diagramon látható, hogy az oktatói kar eloszlása nagyjából egyenletes, a különbség az, hogy a gyakorlatorientált képzések időtartama kétszer annyi volt, mint az elméleti tanfolyamoké és a tréningeké.



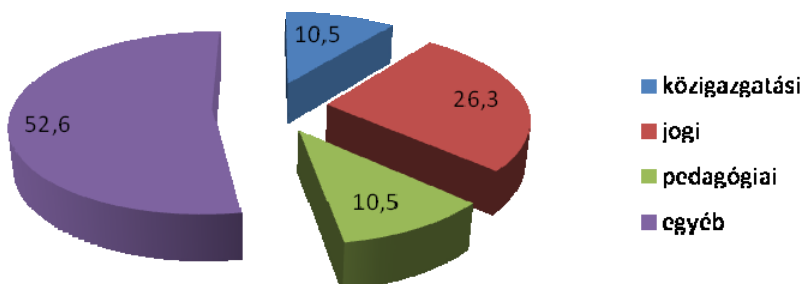
44. diagram Az oktatók megoszlása a képzésen való részvétel szerint az egyes programokban

Egy továbbképzés sikere nagyban függ az oktatói kar összetételétől, szakmai tudásától. A képzésben oktatói feladatot ellátó személyek mindegyike felsőfokú végzettséggel rendelkezik közel $\frac{3}{4}$ -ük egyetemi szintű diplomás. (49 számú diagram)



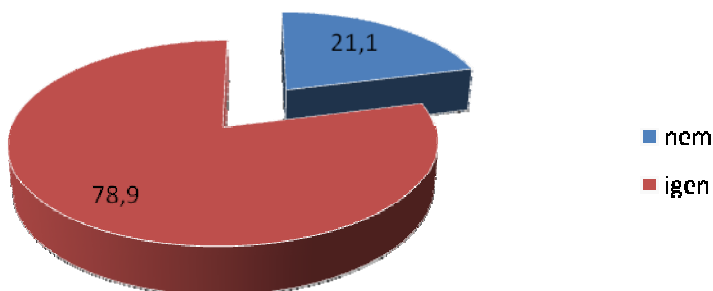
45. diagram Az oktatók legmagasabb iskolai végzettsége

Az oktatók nagy százalékban nem a kérdőívben feltüntetett szakirányokon végeztek, közülük a legtöbben (6 fő) szociológusok. (50 számú diagram)



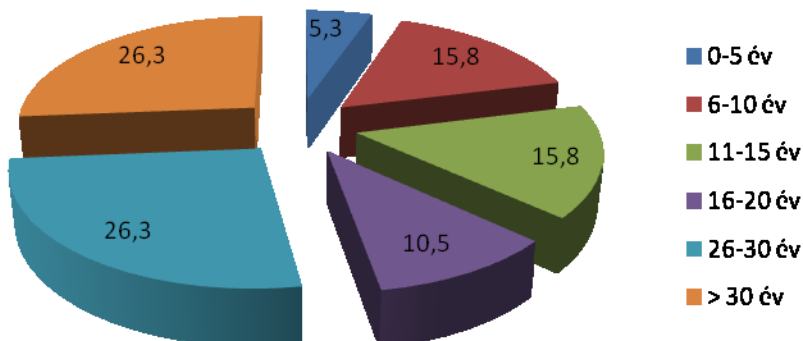
46. diagram Az oktatók iskolai végzettségének szakiránya

Az oktatók $\frac{3}{4}$ -e főállású oktatóként tevékenykedik, szakképzettek, míg $\frac{1}{4}$ -ük gyakorlati szakember (ez főként a gyakorlatorientált képzés esetében volt jellemző), így a képzés az oktatói minőség tekintetében megfelelőnek mutatkozik. (51 számú diagram)



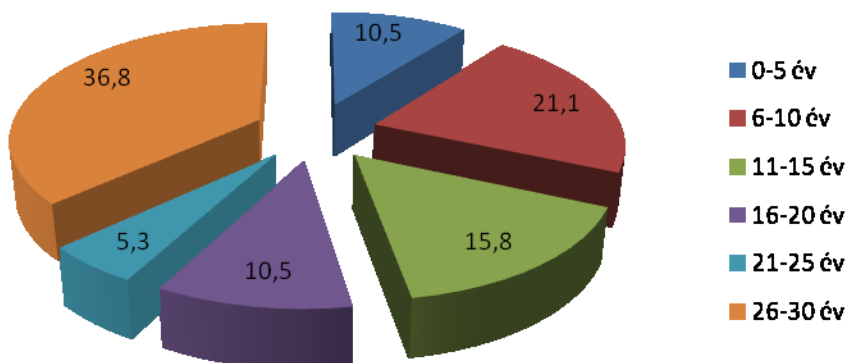
47. diagram Az oktatók főállású státuszának megoszlása

A képzéseken a szervezők igyekeztek komoly szakmai gyakorlati múlttal rendelkező oktatói gárdát összehívni, ez sikerült is, hiszen a közel 2/3-uk legalább 16 éve a pályán van. (52 számú diagram)



48. diagram Az oktatók szakmai gyakorlata (évek)

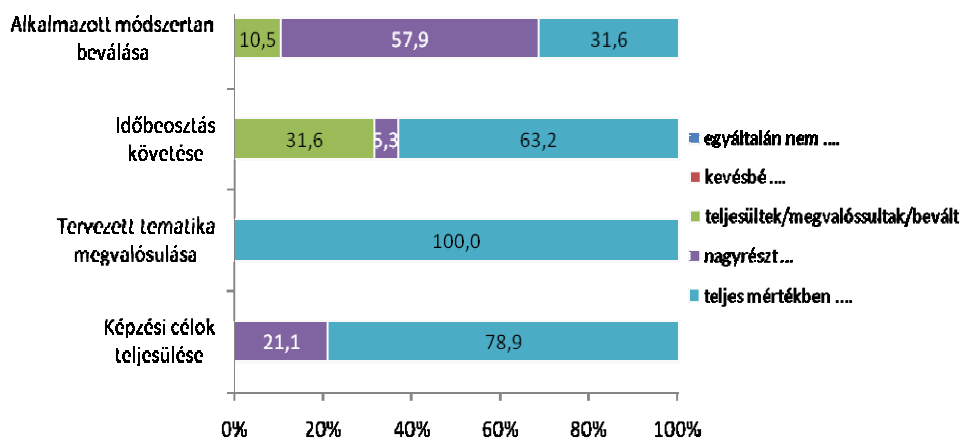
A szakmai gyakorlat mellett az oktatói gyakorlatra is rákérdeztem, hasonlóképpen itt is a legfelső kategóriát jelölték be a legtöbben, 36,8%. Az oktatók több mint fele (52,6%) legalább 16 éve már rendszeresen tart képzéseket. (53 számú diagram)



49. diagram Az oktatók oktatói gyakorlata (évek)

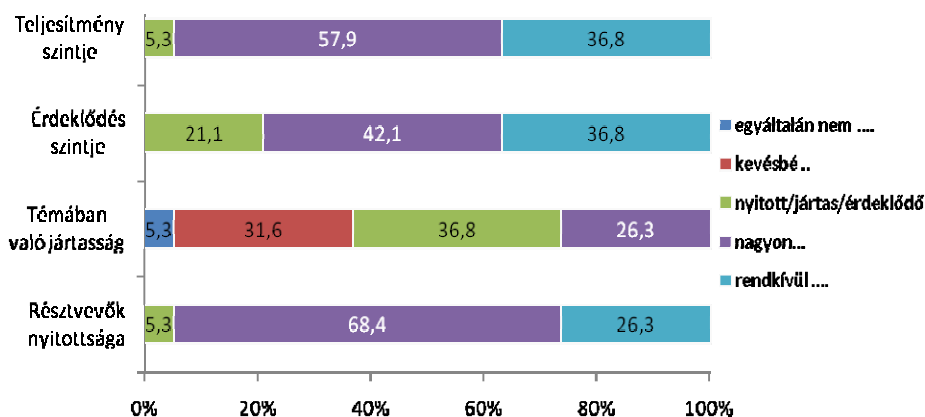
5). Oktatók értékelése a programról

Minden oktató a képzés végén négy szempont szerint értékelte a programot, a válaszok átlaga minden esetben legalább 4-es. A diagramon is látható, hogy a minden oktátónak teljes mértékben sikerült a tervezett tematikát megvalósítania, egyedüli gondként az időzavart említették meg. (54 számú diagram)



50. diagram Az oktatók értékelése a programról

Az oktatók a résztvevőkkel szemben kritikusabbak voltak, itt a válaszok átlaga 2.8 és 4.3 között van. Leginkább a résztvevők előzetes ismereteit hiányolták. Érdekes, hogy ehhez képest a résztvevők a képzés előtt ezt a változót alulértékelték. (55 számú diagram)

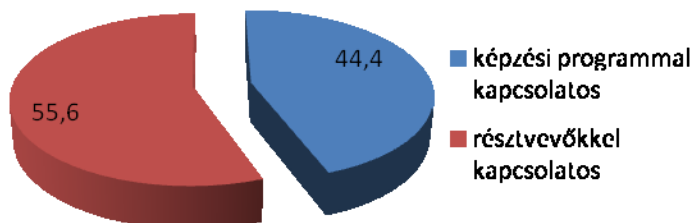


51. diagram Az oktatók értékelése a résztvevőkről

6). Az oktatók szöveges véleménye a képzésről

a) A képzés legfontosabb eredményei

Az oktatók majdnem fele válaszolt erre a kérdésre, válaszaik kapcsolata közel 50-50%-ban oszlik meg a képzési program, illetve a résztvevők között. (56 számú diagram)



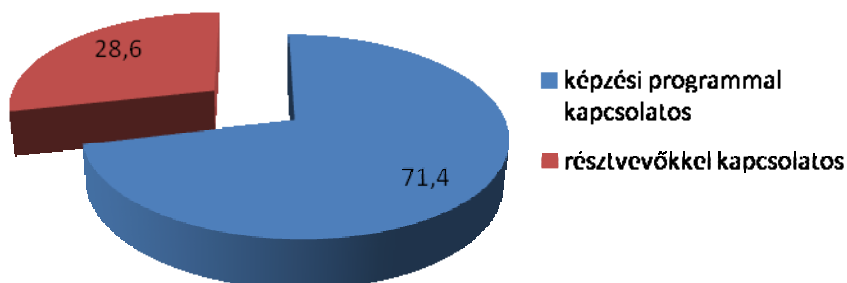
52. diagram A válaszok kapcsolata

Az *elméleti tanfolyam előadói* a gyakorlati visszacsatolást és a sokrétűbben jelentkező probléma-felismerést emelték ki, illetve azt, hogy a vezetőknek szánt ismeretek a beosztotti státuszban dolgozók számára csak tájékoztató jellegű volt. A *trénerek* szerint csoportthatásra olyan dimenziók is hangsúlyt kaptak, amelyek egy átlagos képzésnek nem részei.

A *gyakorlatorientált képzés oktatói* üdvözltek a képzés hiánypótló jellegét, és kihangsúlyozták, hogy a képzés teljes mértékben a szakterület gyakorlatára épült.

b) *Amin feltétlenül változtatni kellene*

Az oktatók mindössze 1/3-a tett javaslatokat, leginkább a célcsoport kiválasztásával kapcsolatosan. (57 számú diagram)



53. diagram A válaszok kapcsolata

Az *elméleti tanfolyam előadói* az interaktivitás növelését és az egyéni otthoni feladatmegoldás jelentőségét emelték ki, hogy az elhangzottak jobban beépülhessenek a résztvevők szakmai gyakorlatába.

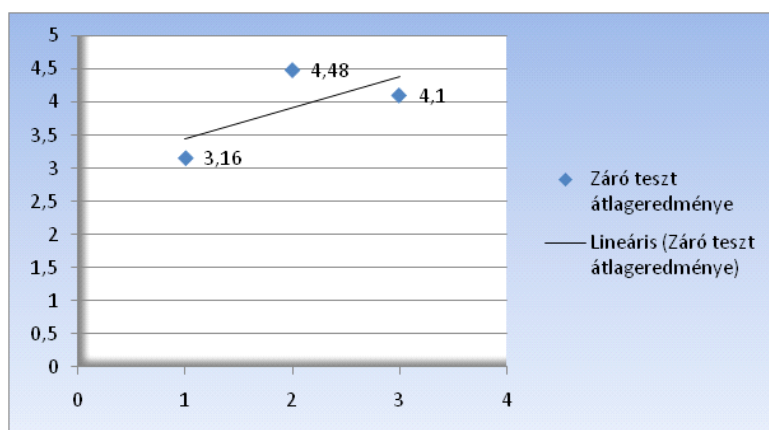
A *trénerek* szerint, a témán belül fontos a súlypontoknak a csoport igényei szerinti áthelyezése.

A *gyakorlatorientált képzés oktatói*, szintén hiánypótló jelleggel, indokoltnak tartanak a gyakorlati jogeljárás (eljárásjog) oktatását is.

Összességében az oktatók szubjektív véleménye alátámasztja, illetve kiegészíti a Likert-skálán előzőekben értékelt változók eredményeit.

A zárótesztek eredményei

A gyakorlatorientált képzések résztvevői valamennyi modul zárásaként írásbeli teszt kitöltésével bizonyították ismereteiket az adott témaköréről. A program végén, a felkészülési időt követően, írásbeli vizsgát tettek. Az átfogó jellegű záróteszt valamennyi témakört felölelte, feleletválasztós és esszé jellegű kérdéseket tartalmazott. A 100 pontos teszt értékelése ötfokozatú skálán történt, az elégséges eredményhez minimum 50%-os teljesítés volt szükséges. A zárótesztek átlageredménye, mint objektív mérési tényező, jónak mondható (3,91), és az egymást követő csoportonkénti növekvő trend arra utal, hogy az oktatók az előző képzésekből nyert tapasztalatokat beépítették az azt követő képzésekbe. A csoportonkénti eltérés, illetve a növekvő trend a 58 számú diagramon látható.



54. diagram A gyakorlatorientált képzés záró tesztjének átlageredményei

Összegezve a fentieket: már a *leíró statisztikai* elemzés is rámutatott arra, hogy a résztvevők jellemzői képzéstípusonként bizonyos különbségeket mutatnak demográfiai szempontból, de különösen a motiváció, a képzési célok és a képzést megelőző várakozások tekintetében is. Hasonló a trend a képzést követő véleményekben, ami a szöveges értékelésben is megmutatkozik.

4.4 A módszertani összefüggés- és különbözőség-vizsgálatok eredményei

A H1) részben igazolódott. A motiváció az elméleti tanfolyam résztvevői körében volt legmagasabb, míg a gyakorlatorientált képzés résztvevői körében a legkisebb. A személyes képzési célok szintje szignifikánsan magasabb a kistéleplésekről érkezők, a vezető beosztásúak, az átképzésen résztvevők, és az önkéntesen jelentkezők körében, de a képzés előtti és utáni válaszokban összességében nincs szignifikáns különbség, viszont maguk a személyes képzési célok a képzés előtt és után képzéstípusonként eltérnek egymástól.

A H2) részben igazolódott. A képzés előtti precepciók és képzés utáni percepciók tekintetében, általánosságban kijelenthető, hogy a program képzés utáni értékei hamarabb eléri a csúcst, de valamivel alulmaradnak a várakozásokhoz képest. A képzési programmal kapcsolatos előzetes várakozások az egyes képzési típusok esetében nagyban különböznek egymástól, viszont a képzés utáni vélemények már nem feltétlenül. A változók egyenkénti vizsgálata alapján elmondható, hogy az előzetes ismeretek, az alkalmazott módszerek és a gyakorlati hasznosítás esetében van különbség, míg a program felépítése és hallgatói segédlet tekintetében nincs különbség a képzéstípusok között.

A H3) részben igazolódott. A képzés előtti precepciók és képzés utáni percepciók tekintetében, általánosságban kijelenthető, hogy az oktatók munkájának képzés utáni értékei hamarabb eléri a csúcst, de valamivel alulmaradnak a várakozásokhoz képest. Ez a jelenség képzéstípusonként eltérő képet mutat. Az oktatókkal kapcsolatos előzetes várakozások és utólagos vélemények, statisztikailag nem különböznek egymástól. A változók egyenkénti vizsgálata alapján elmondható, hogy résztvevők bevonása, a kommunikációs készség és a hangulatteremtő készség esetében van különbség, míg témában szerzett jártasság, az időbeosztás és a szakterületről hozott példák tekintetében nincs különbség a képzéstípusok között.

A H4) részben igazolódott. A képzési célok elérésének szintje és a többi vizsgált változó szintje egymással összefügg. A faktoranalízis, a varianciaanalízis és a Tukey-féle próba eredménye azt mutatja, hogy a három faktor közül kettő: a Tartalom, módszertan és az Oktatói habitus hatása az egyes képzéstípusokra vetítve egymástól eltér, míg a Tapasztalat, ismeretek hatása képzéstípusonként nagyjából azonos.

A képzéstípusonkénti különbségek, összefoglalva, a 36 számú kereszttáblában kerültek összefoglalásra. Látható, hogy leginkább a képzés előtti motiváció és a személyes képzési célok tekintetében vannak eltérések, a többi változó esetében pedig főként a tréning programok esetében találunk magasabb értékeket.

A vizsgált képzéstípusok közötti statisztikailag igazolt különbségek					
Vizsgálati szempontok			Elméleti tanfolyam	Tréning program	Gyakorlatorientált képzés
H1	Képzés előtti motiváció		<i>magasabb</i>	<i>közepes</i>	<i>alacsonyabb</i>
	Képzés utáni eredmény		nincs különbség	nincs különbség	nincs különbség
	Képzési célok elérése	Új szakmai ismeretek	<i>alacsonyabb</i>	<i>közepes</i>	<i>magasabb</i>
		Új készségek	<i>közepes</i>	<i>magasabb</i>	<i>alacsonyabb</i>
		Szakmai szemlélet	<i>közepes</i>	<i>magasabb</i>	<i>alacsonyabb</i>
		Segítség a munkához	<i>alacsonyabb</i>	<i>közepes</i>	<i>magasabb</i>

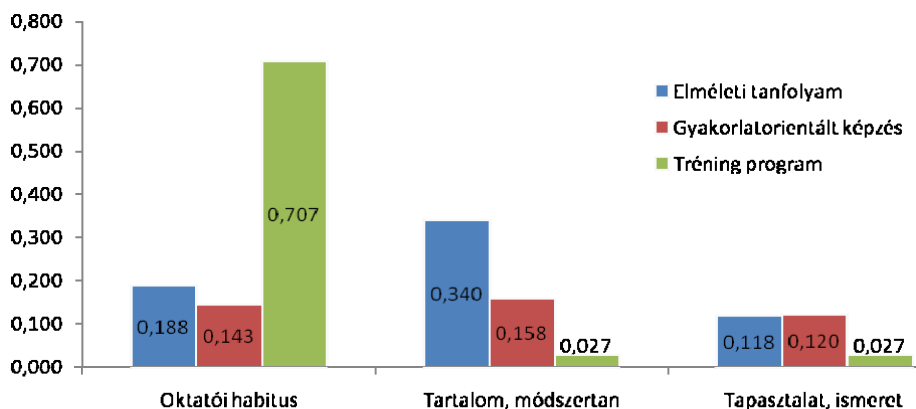
H2	Képzési program	Előzetes ismeretek	nincs különbség	nincs különbség	alacsonyabb
		Program felépítése	nincs különbség	nincs különbség	nincs különbség
		Alkalmazott módszerek	nincs különbség	magasabb	nincs különbség
		Hallgatói segédlet	nincs különbség	nincs különbség	nincs különbség
		Hasznosíthatóság	alacsonyabb	nincs különbség	nincs különbség
H3	Oktató munkája	Témában jártasság	nincs különbség	nincs különbség	nincs különbség
		Résztvevők bevonása	nincs különbség	magasabb	nincs különbség
		Időbeosztás	nincs különbség	nincs különbség	nincs különbség
		Kommunikáció	nincs különbség	magasabb	nincs különbség
		Hangulat	nincs különbség	magasabb	nincs különbség
		Szakterületről példák	nincs különbség	nincs különbség	nincs különbség
H4	Faktorok	Oktatói habitus	nincs különbség	magasabb	nincs különbség
		Tartalom, módszertan	magasabb	nincs különbség	nincs különbség
		Szakismeret, tapasztalat	nincs különbség	nincs különbség	nincs különbség

7. táblázat A képzéstípusok közötti különbségek összefoglaló táblázata

4.5 Következtetések

A faktoranalízis és a varianciaanalízis eredményeként elmondható, hogy az *Oktatói habitus* esetében a *tréningprogramon* résztvevők mindkét csoporttól eltérnek, számukra ez kiemelkedően fontos; a *Tartalom, módszertan* esetében az *elméleti tanfolyamon* résztvevőket különíthetjük el a többektől; *Szakismeret, tapasztalatok* meglétét *mindhárom képzéstípus* résztvevői egyaránt fontosnak tartják.

A Tukey-féle próba eredménye, hogy a három képzéstípus esetében a *faktorok hatása eltér*: az *elméleti tanfolyamok* esetében a *Tartalom, módszertan* faktor hatása a másik kettőhöz képest meghatározó; a *tréning programok* esetében az *Oktatói habitus* faktor hatása a másik kettőhöz képest meghatározó; a *gyakorlatorientált képzések* esetében meglétét *mindhárom faktor* egyformán meghatározó. (55 sz. diagram)



55. diagram A képzési programok közötti különbségek az egyes faktorok esetében

A képzési programok közötti különbségek vizsgálata az egyes faktorok esetében rámutat arra, hogy az elméleti tanfolyamok esetében főként a *tartalomfejlesztésre*, a tréningprogramok esetében főként a *pedagógiai/andragógiai készségek fejlesztésére*, míg a gyakorlatorientált képzések esetében a *szakmai tapasztalatok átadására* érdemes fókuszálni. (Az e-közigazgatási képzéseken alkalmazott oktatásmódszertan az első és a harmadik képzéstípusra jellemző.)

Ezen kívül, a kutatás egy másik felismerése, hogy a résztvevők az elméleti tanfolyamok mellett/helyett egyre inkább preferálják a gyakorlatorientált, készségfejlesztő programokat. Mindez tükrözi az 1. fejezetben már említett tudás-jelentések változását is, vagyis a *Know what?* és a *Know why?* mellett/helyett, egyre fontosabbá válik a *Know how?*, a *Care why?* és a *Know who?* szerepe.

A fenti célok megvalósításához érdemes az eddiginél szélesebb körű oktatásmódszertani palettát alkalmazni: a hagyományos ismeretközlő előadó-központú oktatási módszereket készségfejlesztő és szemléletformáló résztvevő-központú gyakorlatorientált oktatási módszerekkel kiegészíteni.

5. Az e-közigazgatási képzések kihívásai

5.1 Új trendek az e-közigazgatásban

Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások kiépítése új lendületet kapott a közigazgatás korszerűsítését megcélzó operatív programok beindításával. Az *Új Magyarország Fejlesztési Terv (ÚMFT)* 6, az államreformra vonatkozó prioritásában felsorolt beavatkozásokat két program: az *Államreform Operatív Program (ÁROP)* és az *Elektronikus Közigazgatás Operatív Program (EKOP)* fogalmazzák meg. Az ÚMFT két kiemelt beavatkozási iránya az államreform területén egyrészt a *közigazgatás megújítása*, másrészt a *közigazgatási szolgáltatások korszerűsítése*.

Államreform OP (ÁROP) átfogó célja, hogy növekedjen a közigazgatás teljesítménye, és a közigazgatás járuljon hozzá az ország társadalmi és gazdasági versenyképességének a javításához. Az operatív program elsősorban a közigazgatás szervezeti kereteinek az átalakításával és a közigazgatás humán erőforrásainak fejlesztésével kívánja céljait elérni.

Elektronikus közigazgatás OP (EKOP) átfogó célja a közigazgatás és közszolgáltatások hatékonyságának és minőségének növelése. Az operatív program a közigazgatás ügyintézési folyamatainak az egyszerűsítésével, átszervezésével kíván hozzájárulni a közigazgatás hatékonyságának növeléséhez.

A fenti operatív programok **prioritásai** a következők:

- **ÁROP prioritások**
 - *A kormányzási és megújulási képesség javítása.* Az eredményes pénzügyi tervezés és gazdálkodás a releváns magas szintű szakirányú tudás, a szervezeti működésbe való szerves beágyazódás, továbbá az ezt szolgáló informatikai alkalmazások összhangját feltételezi.
 - *Folyamatok megújítása és szervezetfejlesztés.* A hivataloknak megfelelő informatikai háttértámogatás mellett össze kell fogniuk a kormányzati döntések területi végrehajtásának a folyamatát, vissza kell csatolniuk a kormányzati szervek felé a döntések végrehajtásának a tapasztalatait, továbbá szükség szerint a folyamatos monitorozást.
 - *Az emberi erőforrás minőségének javítása*
- **EKOP prioritások**
 - *A közigazgatás és közigazgatási szolgáltatások belső folyamatainak és szervezetének megújítása*
 - *A közigazgatási szolgáltatásokhoz történő hozzáférést támogató infrastrukturális fejlesztések* (szolgáltatások eljuttatása az ügyfelekhez)

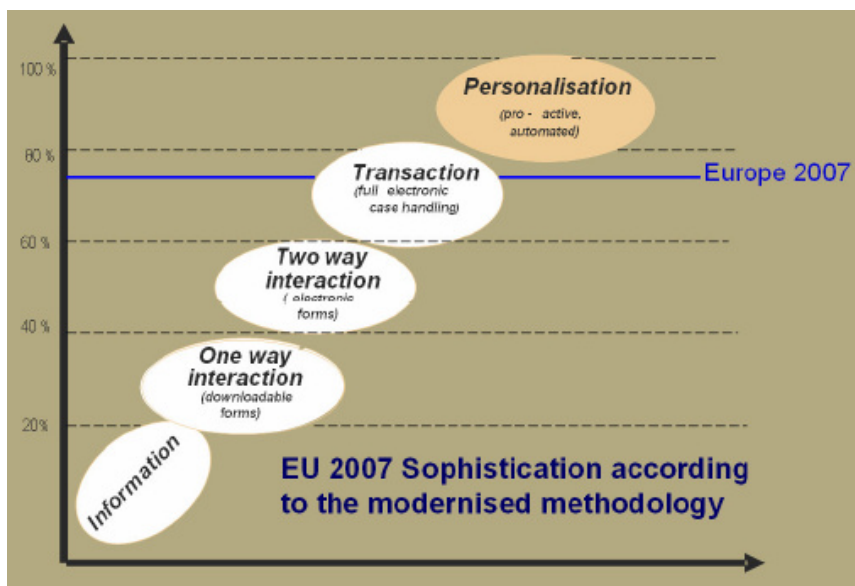
Az e-közigazgatás tehát nem (csak) a régi közigazgatás elektronizálása, hanem egyúttal új típusú közigazgatás megteremtése is. A korábbi közhatalmi funkció mellett/helyett valóban szolgáltatóvá válhat a közigazgatás, mert az információs kor lehetővé teszi a magasabb szintű és mindenki által elérhető közigazgatási szolgáltatásokat. Ennek feltétele, hogy a szolgáltatásokat az ügyfelek elektronikusan közvetlenül igénybe vehessék, az ügyeiket sokkal gyorsabban és hatékonyabban elintézhessék.

A szolgáltató közigazgatás megteremtésének kulcsa a megfelelő, integrált informatikai háttér. Nemcsak a meglévő közigazgatást kell informatizálni és a közigazgatási honlapokat dinamikus portálokká alakítani, tartalommal feltölteni, de az ügyintézési folyamatokat, a kapcsolatrendszereket is újra kell gondolni, végrehajtva a szükséges racionalizálásokat, kötelezővé téve az intelligens technológiák alkalmazását. A (közelebbi) jövő abba az irányba mutat, hogy az ügyfélterek (ügyfélszolgálatok) átalakulnak kapcsolati rendszerekké, ahol a hatósági és egyéb szolgáltatások intézésének fő módja a hagyományos és elektronikus ügyintézés (közös közigazgatási szolgáltató irodaközpont). Távlati cél, hogy minél kevesebbszer és kevesebb helyen kelljen megjelenni, vagyis megvalósuljon a *távoli ügyintézés*. (Gyergyák, 2007)

Az *e-közigazgatási fejlesztések* terén a jövő útját a következők jelenthetik:

– *Az e-közigazgatási szolgáltatások perszonalizációja*

A szolgáltatások fejlesztésének legújabb irányaként jelent meg az úgynevezett 5. szint, amely a *perszonalizációt*, az ügyfelek *proaktivitását* célozza. (16. sz. ábra)



16. ábra A CLBPS szolgáltatások 4+1 szintje. Forrás: Capgemini, 2007.

A proaktivitás nem más, mint az eddig kínált elektronikus szolgáltatások felhasználóközpontú továbbfejlesztése. Ez lehet a jövő sikeres e-közigazgatási szolgáltatásainak a kulcsa, hiszen lehetővé teheti a közigazgatás közelebb hozatalát az állampolgárokhoz, de segítheti a folyamatok átláthatóbbá és elérhetőbbé tételét is. Ennek köszönhetően talán többen válnak majd az online közszolgáltatások rendszeres felhasználóivá. (Béres – Zsák, 2008)

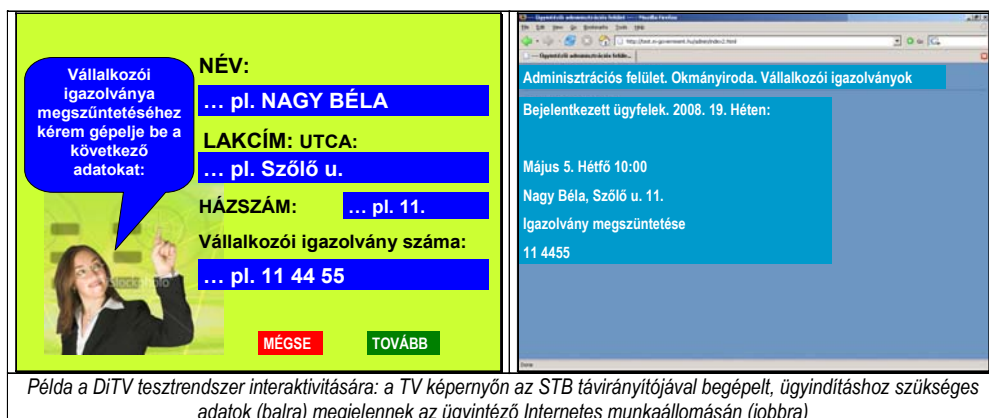
Az alkalmazás orientáció szintjei ezentúl tehát az EU 2000-ben megjelent „eEurope” stratégiájában meghatározott négy e-közigazgatási szintet (információ, interakció, tranzakció és transzformáció), illetve a 2007-ben (a targetizációval vagy másként perszonalizációval) öt szintre kiegészített elektronikus közigazgatási fejlettségi fokozatokat (szofisztikációt) követik.

– Digitális interaktív kábel TV, mint a t-közigazgatás eszköze

Az *intelligens közigazgatásnak* és közszolgáltatásnak egyszerűnek, mindenki által, szaktudás és költséges készülék nélkül, bárhol, bármikor elérhetőnek kell lennie. Mivel manapság a közigazgatáson belül az állampolgárokkal mindennapi kapcsolatban álló önkormányzatok többsége nem rendelkezik sem az infrastruktúrával, sem a fejlesztéshez szükséges anyagi eszközökkel, vagy motivációval, a „klasszikus” Internet alapú, vagy e-közigazgatás elterjedése igen-igen lassan halad – immár egy évtizede. Az ügyfélszolgálat minőségének javítása, ugyanakkor a költséghatékonyság növelése (a költségek csökkentésével) megkívánja az „Interneten túli”, új, *on-line* szolgáltatások, megoldások hadrendbe állítását, elsősorban a kicsi és közepes helyhatósági hivatalokban és közszolgáltatóknál. Ilyen megoldás a most jellemzett mobil TV technológia. (Tózsza, 2008.)

Ha az Internet mellett (nem helyett) a 2012-ben elérhető közelségbe kerülő digitális interaktív kábel TV helyi hálózatai is részt vállalnának a kistérségi közigazgatás megvalósításában, a körzetközpontos kistérségi közigazgatás, nemcsak a hazai Internet penetráció által érintett háztartásokra tudná kiterjeszteni jótékony távoli ügyintézési megoldásait (ami a térben távolabb működő hivatalok esetében elkerülhetetlenül szükséges lesz), hanem ennél jóval több, az Internetes eléréssel rendelkezőkön kívül mintegy kétmillió hazai háztartásra.

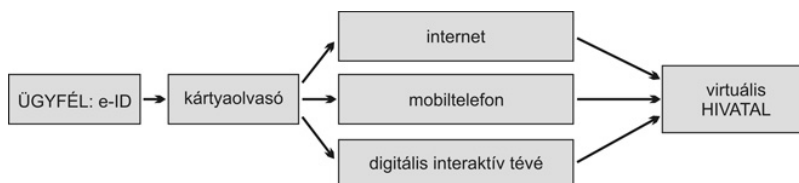
Ez a fajta e-közigazgatás egyrészt nem igényel PC beruházást, nem igényel informatikai képzettséget, elegendő hozzá a TV távirányítójának a kezelése. (17. sz. ábra) Így a társadalom „*netless*” rétegei is hozzáférnek. Mivel Magyarországon a kábel TV lefedettség aránya nemzetközi viszonylatban is magas, aránylag könnyen megoldható a városi és kistérségi hálózatok működtetése önkormányzati csatornákkal. (Tózsza, 2009.)



17. ábra Az E-Government Kutatócsoport által kidolgozott DiTV etalon néhány képernyő kivágata. Forrás: Tózsza, 2009.

– Elektronikus személyi igazolvány

Az e-közigazgatás jövőbeli informatikai fejlődésének egy másik iránya, hogy a személyi igazoló okmány kiadásakor minden állampolgár kártyáján egy chip tartalmazza a személyi adatokat, a lakcímet, az elektronikus aláírást, és számos más azonosító adatot, okmány- és kártyasorszámot. Ez a digitális személyi igazolvány (e-ID), amellyel kártyaolvasó közbeiktatásával mind az Interneten, mind mobiltelefonon, mind a televízión keresztül igazolni tudjuk személyazonosságunkat, „beléphetünk” vele a virtuális hivatalba távolról, bármikor, és ott érdemi ügyintézkést folytathatunk, mintha csak személyesen lennénk ott. (18. sz. ábra) (Tózsza, 2009)



18. ábra A jövő elektronikus kormányzati csatornái és az ügyfél elektronikus személyi igazolványa (e-ID) Forrás: Tózsza, 2008.

– E-közigazgatási tudásportál fejlesztések

Jelenleg a közigazgatás folyamatainak elektronizálását számos esetben a kevésbé koordinált, átgondolatlan, több esetben elhibázott és párhuzamos fejlesztések jellemzik. A Tudásportál fejlesztések ezekre a ma általánosnak tekinthető problémákra jelenthetnek megoldást, azáltal, hogy az e-közigazgatásra vonatkozó releváns hazai és nemzetközi tudás összegyűjtésével, rendszerezésével, egy helyen való elérhetőségének és megfelelő kereshetőségének biztosításával, valamint különféle kiegészítő, a tudás hatékony asszimilálását elősegítő funkciókkal (oktatás, tanácsadás) hozzájárul a hazai e-közigazgatási kultúra fejlődéséhez.

Az *e-közigazgatási Tudásportál fejlesztések* keretében megvalósuló két legfontosabb informatikai fejlesztés az *e-közigazgatási Tudásbázis* és az annak tartalmait megjelenítő *Tudásportál*.

- Az *e-közigazgatási Tudásbázis* a fejlettebb, testre-szabottabb szolgáltatások előkészítésével, a jól bevált gyakorlatok gyűjtésével támogatja a back office fejlesztéseket.
- Az *e-közigazgatási Tudásportál* a Tudásbázisban felhalmozódó ismeretanyag disszeminálásával a felhasználókban tudatosítja a többszatsornás hozzáférés jelentőségét, hozzájárul a köztisztviselők e-közigazgatási kompetenciájának és elkötelezettségének növeléséhez.

Az e-közigazgatási tudástérkép és tudásbázis **célja** a közigazgatáson belüli, a közigazgatást érintő (gyakran stratégiai, fejlesztési célú), és a közigazgatásról szóló információáramlás hatékonyabbá tétele, a tudásgazdák beazonosítása, amely által nagy mértékben hozzájárul a közigazgatás átalakításához.

Az e-közigazgatási tudásportál fejlesztések **lépései**:

1. tudástérkép elkészítése
2. tudásbázis kiépítése
3. a tudásportál műszaki fejlesztése
4. a jogosultsági rendszer kidolgozása
5. tudásbázis és tudásportál tartalmi feltöltése
6. a tudásportál kiegészítő funkcióinak működtetése
7. e-learning funkciók

Összességében elmondható, hogy az e-közigazgatás sikeresebbé tételéhez egyrészt a *szolgáltatások színvonalát*, másrészt az *állampolgárok tudását* és is növelni kell. Emellett az e-közigazgatásra fókuszáló *oktatás* (e-learning), valamint *tanácsadás* (e-tanácsadás) segíti a közigazgatásban dolgozókat a szükséges tudás és kompetenciák elsajátításában, az e-közigazgatásban rejlő előnyök felismerésében, és ezáltal az átalakulás iránti elkötelezettségüket is fokozza.

5.2 Az e-közigazgatási képzések kérdései, alternatívái

Az utóbbi évek e-közigazgatási fejlesztéseit nem követte szorosan az e-közigazgatási képzések hasonló ütemű fejlődése, ez utóbbi terén némi lemaradás tapasztalható. A felzárkózás szükségszerűnek látszik, ezért érdemes megvizsgálni milyen lényeges *kérdéseket* kell megoldani ahhoz, hogy a kettő szinkronizált működése megvalósuljon. Ezekre Béres Csaba Zoltán – Zsák Judit: „*Új kihívások az e-önkormányzati szolgáltatások sikeressé tételében és azok összefüggései az információs műveltséggel*” című munkájában találunk válaszokat. A tanulmányból az alábbiakban részletek kerülnek ismertetésre.

- *Mi az e-közigazgatás használatát segítő képzések társadalmi haszna?*

„Magyarországon az e-közigazgatás bevezetésével járó teljes szemléletváltást nehezíti a majdnem ötven év alatt kialakult bürokratikus beidegződés. A szemléletváltást segítő oktatások és felkészítések fontos részét képeznék hazánk eEurope felzárkózási stratégiájának. Az e-közigazgatáshoz szükséges információs műveltség elsajátíttatása, a kapacitásfejlesztés és az infokommunikációs technológiák terén szerzett jártasság ugyanis alapvető fontosságú ahhoz, hogy az állampolgársággal járó minden joggal és előnnyel élni lehessen. Az információs társadalom teljes körű állampolgársága olyan alapvető jogok biztosítását jelenti, amilyen például a hozzáférés az alapvető technológiákhoz, figyelembe véve a vidéki és a periférikus közösségek sajátosságait is, de jelenti a lehető leghatékonyabb, felhasználóbarát hozzáférést is a közszolgáltatásokhoz, megteremtve egy olyan közigazgatást, ahol a folyamatok a köz számára átlátható és érthető formában zajlanak. Nem utolsósorban ennek köszönhetően növekedhet a regionális koherencia és a demokrácia fejlettsége is.

Az elektronikus ügyintézővel kapcsolatos állampolgári tudnivalók oktatása természetesen nem csak a felnőttképzés feladata, hiszen azt már korábban, a közoktatási tantervbe is be kellene emelni. Figyelembe kell venni, hogy az állampolgár tizennégy évesen kerül először közvetlen kapcsolatba a közigazgatással. Az e-közigazgatással, elektronikus ügyintézővel kapcsolatos állampolgári tudnivalók és technikai alapismeretek megszerzésének tehát már az iskolarendszerű oktatásban el kellene kezdődnie. Ennek keretében az általános- és/vagy középiskolai diákok tanulmányaik során megismerkednek az elektronikus ügyintézővel kapcsolatos kérdésekkel, így a közoktatásból újonnan kikerülők már felkészülten, tudatosan és megfelelő biztonsággal képesek használni az e-közigazgatás szolgáltatásait. A tanulmányi programok keretében itt is kiemelt hangsúlyt kell kapjanak az elektronikus aláírással kapcsolatos és adatbiztonsági kérdések tudatosítását célzó ismeretek.

Külön kell gondolkodni az egészségügyileg és/vagy szociálisan hátrányos helyzetű rétegeknek szóló speciális oktatási anyagok kidolgozásáról. A normál oktatási programmal nehezen elérhető csoportok számára a nekik megfelelő speciális módszerekkel és eszközökkel kialakított oktatóanyagokat kell készíteni. Fokozottan figyelni kell az elmaradott régiókra, valamint az ismeretszerzési és alkalmazási motiváció növelésére is. Különböző programok kidolgozása szükséges az idősebb korosztályok oktatásához, vagy az informatikailag képzetlenebb csoportok elérésére is.

Végül arra is hangsúlyt kell fektetünk, hogy a megszerzett ismeretek mérhetősége mindegyik célcsoport esetében megvalósuljon. Ez azt jelenti, hogy ki kellene dolgozni az ellenőrzés lehetőségeit és meg kellene szervezni a vizsgáztatást az *e-közigazgatási állampolgári ismeretekből*. Olyan oktatási program kidolgozása szükséges, amely lehetővé tenné az e-közigazgatással kapcsolatos szolgáltatásokkal és az elektronikus ügyintézővel kapcsolatos ismeretek bevonását például az OKJ, ECDL törzsanyagokba és vizsgákba.”

- ***Hogyan történjen az e-közigazgatási kompetenciák állapotfelmérése és a fő célcsoportok meghatározása?***

„Ahhoz, hogy az e-közigazgatás működése minél rövidebb idő alatt és mindegyik fél részéről valóban sikeres legyen, szükség van arra, hogy az állampolgárok köreiben és a hivatalokban meglévő vagy hiányzó e-közigazgatási kompetenciákról valós képet kapjunk. Ezért az oktatási célok, módszerek és anyagok kidolgozása előtt részletes állapotfelmérést kell készíteni az adott régióban, amely tartalmazza az e-közigazgatás teljes körű bevezetéséhez szükséges felkészültség felmérését az alábbi területeken:

- Infrastrukturális felkészültség (ügyfelek, hivatalok).
- Szükséges ismeretek, technikai tudás megléte (kiemelt szempont: biztonság, digitális aláírással kapcsolatos technikák, ismeretek megléte, alkalmazhatósága).
- Elérhető online szolgáltatások, folyamatok.

A regionális kutatási eredmények alapján lehetséges lesz a régióban az adott állapotoknak és a különböző célcsoportoknak legmegfelelőbb oktatási stratégia kidolgozása. Jelenleg a következő fontosabb ***célcsoportok*** rajzolódnak ki:

1. mélyebb közigazgatási előismeretekkel (szakismeretekkel) rendelkezők pl. közigazgatási dolgozók köre;
2. mélyebb informatikai előismeretekkel (szakismeretekkel) rendelkezők pl. informatika tanár, számítástechnika tanár, programozó/műszaki/gazdasági informatikus, OKJ-s informatikai szakképzést végzettek;
3. közigazgatási és informatikai téren csak alapismeretekkel vagy semmilyen ismeretekkel nem rendelkezők (a felmérés eredményei alapján a csoport differenciálható, illetve a kulcskompetenciák felmérése alapján további bontás lehet szükséges).”

- ***Milyen képzési szinteken kell oktatni ahhoz, hogy az e-közigazgatás széles körű alkalmazása megvalósuljon?***

Összegezve a fentieket a következő ***képzési szintek*** szükségessége rajzolódik ki:

1. *Alapozó képzés:* a társadalmi e-gap felszámolására (pl. tájékozódás az Interneten, e-logika, ECDL, gyorsgépelés);
2. *Felhasználói továbbképzés:* a közigazgatás egyes szakterületnek differenciált igényeinek kielégítésére (pl. szakmai szoftverek alkalmazása) ami növeli a munka hatékonyságát; ezen belül:
 - a. e-ügyintéző képzés
 - b. e-ügyfélképzés
3. *Informatikai szakértők továbbképzése:* az egyes szakterületek informatikai fejlesztési igényeinek kielégítésére (pl. speciális határterületi – szakmai-informatikai – szoftverek készítése és működtetése, tanácsadói- és projektmunka)
4. *Közigazgatási tudásmunkások képzése, továbbképzése:* az egyes szakterületek multidiszciplináris szakmai fejlesztési igényeinek

kielégítésére (pl. tudásmenedzsment ismeretek: adatbányászat, tudáskodifikáció, adatbázis- és tudástérkép készítés, tudásvagyon gazdálkodás, tanácsadói- és projektmunka)

Ez utóbbi igény kielégítésére szolgálhat a BCE KSZUT és az E-government Alapítvány által kidolgozott felsőoktatási e-közigazgatási mesterképzés, mely négy tudományterületet határán nyújt multidiszciplináris generalista szakmai felkészítést.

E-közigazgatási Mesterszak

Tervezett tematika:

A mesterszak összetétele négy tudományterület „e-government” konvergenciáját tükrözi, az alábbi négy tantárgyi blokkban:

1. Társadalomtudomány
2. Informatika
3. Jogtudomány
4. Szervezéstan

A képzésben szereplő tantárgyak ezen túlmenően egy másik dimenzióban is csoportosíthatóak, a szofisztikáció szintjétől függően:

Elméleti alapozás szintje						
Az alkalmazás orientáció szintjei	Interakciós és interakciós szint		társadalom- tudomány	informatika	jogtudomány	szervezéstan
	Tranzakciós, transzformációs és targetizációs szint					

8. táblázat Az E-közigazgatási mesterszak ismeretkörei és az alkalmazás orientációs szintjei közötti kapcsolat.

A fenti mesterképzés jelenleg csak kidolgozott tervezet formájában létezik, akkreditálására még nem került sor.

Ami pedig az oktatás-módszertani alternatívákat illeti, érdemes figyelembe venni a 4. fejezetben bemutatott empirikus kutatás következtetéseit és az „új tartalomhoz új forma” elvét alkalmazni: a multidiszciplináris képzés nyújtotta kompetenciákat, a hagyományos ismeretközlő előadó-központú oktatási módszerek mellett, készségfejlesztő és szemléletformáló résztvevő-központú gyakorlatorientált oktatási módszerekkel is fejleszteni.

Zárszó

Az e-közigazgatási képzések, továbbképzések kialakulásának előzményei és története rávilágít arra, hogyan válik egy technológiai innováció – az informatika – a fejlődés motorjává, hogyan alakítja át a gazdasági és társadalmi folyamatokat. A stratégiai dokumentumok elemzése bemutatja, hogyan lehet e jelenséget tudatosan, a változásokra felkészülve kezelni. Megfigyelhető egy önálló határtudomány – az e-közigazgatás (és oktatása) – kialakulásának hazai folyamata is, mégpedig viszonylag rövid idő alatt. Szerepe volt ebben azoknak, akik idejében felismerték a lehetőséget, és kompetitív előnyt kovácsoltak ebből.

A fenti folyamat sikeréhez hozzájárultak a különböző képző intézmények: felsőoktatási, szakképzési, felnőttképzési, civil szervezetek és kutató műhelyek is. Ezek között is élenjáró szerepet játszott és ma is játszik a Budapesti Corvinus Egyetem és az E-government Alapítvány. Számos előadással, publikációval, könyv kiadásával járult hozzá a téma ismertté válásához, ha úgy tetszik népszerűsítéséhez.

Az e-közigazgatás egyre szélesebb körű alkalmazása természetesen magában hordozza a további lehetőségeket és feladatokat. Például annak a lehetőségét, hogy megváltoztassa a közigazgatási szervezetek működését. Leegyszerűsítheti az eljárásokat, növelheti a feladat-végrehajtás hatékonyságát. Hatással lehet a munka- és vezetési gyakorlatra, a munkakörökre, a beosztásokra, a szervezetre, a szakértelemre és a létszáma.

Ezek a változások gyakran lényegbevágóak, mivel a közigazgatási rendszer egészére vagy legalábbis nagy részére hatással vannak. Emiatt érdemes „kézben tartani” ezeket: felismerni, előre jelezni, megtervezni, és irányítani. Erre szolgál egy tudatos átfogó változásmenedzsment stratégia, ami nemcsak rendszerszinten, hanem szervezeti, és egyéni szinten is kezelni tudja a felmerülő hatásokat.

Végezetül visszatérve az előszóban említett hétéves ciklusváltáshoz, és a kérdéshez, hogy vajon mi történik majd egy „oktávval feljebb”, az e-közigazgatás, mint új önálló határtudomány, és bázisinnovációs elem, nemcsak jelentős technikai-gazdasági változásokat eredményez, hanem valószínűsíthetően az oktatási rendszert is átalakítja. Az e-közigazgatás mellett egyre nagyobb szerepet kap az e-oktatás, az e-tanulás. A különféle képzési formák között növekszik a távoktatás jelentősége, volumene, és ezzel párhuzamosan a távügyintézés és a távmunka is. Kétségtelenül költséghatékony módszerről van szó, de kérdés, hogy a személyes tanulási közösségi tér virtuálissá válása milyen hosszú távú hatást gyakorol: hogyan változtatja meg a tanító-tanuló, a tanuló-tanuló kapcsolatokat helyettesítheti-e az „élő tudást” és a saját élményű csoportos tanulás szinergiáját?

Felhasznált források

Irodalomjegyzék

- BELÉNYESI EMESE (2005): Felkészülés a Ket. és az e-ügyintézés alkalmazására a hivatalokban. IIR Konferencia. Budapest, 2005. október 24.25.
- BÉRES CSABA ZOLTÁN – ZSÁK JUDIT (2008): Új kihívások az e-önkormányzati szolgáltatások sikeressé tételében és azok összefüggései az információs műveltséggel. In: A 21. század műveltsége – E-könyv az információs műveltségről. Szerkesztette: Varga Katalin. PTE FEEK. VII. fejezet
- BOROS ANITA (2009): E-Government Ausbildung in Ungarn. One stop Europ 09 Konferencia. Ludwigsburg, 2009.április 23-24.
- BÖGEL GYÖRGY (2008): A schumpeteri „teremtő rombolás” módjai az infokommunikációs iparban. Közgazdasági Szemle, LV. évf., 2008. április (344–360. o.)
- BUDAI BALÁZS – TÓZSA ISTVÁN (2007): *E-közigazgatás*. Debreceni Egyetem Agrármarketing Centrum, HEFOP program, távoktatási digitális tananyag, és BCE KIK egyetemi jegyzet.
- BUDAI BALÁZS BENJÁMIN (2009): Az e-közigazgatás elmélete. Akadémiai Kiadó. Budapest.
- GYERGYÁK FERENC (2007): Az elektronikus technológiaváltás és a közigazgatási folyamatok kapcsolatrendszere. In: Az ügyintézés modellezése. Szerke: Mészáros Miklós. KSZK ROP 3.1.1. Programigazgatóság. Budapest.
- KÁRPÁTI LÁSZLÓ (2004): Az e-közigazgatás oktatása. INCO első magyar internetes folyóirat az információs korról. 10. szám.
- KEHL DÁNIEL–SIPOS BÉLA (2007): Évszázados trendek és hosszú ciklusok az Amerikai Egyesült Államokban, Kínában és a világgazdaságban. Hitelintézeti szemle, 2007. Hatodik évfolyam 3. Szám, 248-282 o.
- KIRKPATRICK, DONALD L. – HALCOMB, JANE (1993): Evaluating Training Programs: The Four Levels. San Francisco: Berrett-Koehler.
- KONDRATYEV, N. D. (1980): A gazdasági fejlődés hosszú hullámai. Történelmi Szemle, 22. evf. 2. sz. 241–269. o.
- KONDRATYEV, N. D.–OPARIN, D. I. (1989): A konjunktúra nagy ciklusai. Politikai gazdaságtan füzetek 66. Szerkesztette: Mihalik Istvan. Fordította és a bevezető tanulmányt írta: Simanovszky Zoltan. MKKE Politikai Gazdaságtan Oktatók Továbbképzési és Információs Központja, Budapest, 291. o.
- KÓPIÁS BENCE – MOLNÁR SZILÁRD (szerk., 2008): Az e-közigazgatás alapjai a helyi önkormányzatokban. Módszertani kézikönyv. KSZK ROP 3.1.1. Programigazgatóság. Budapest.
- KÖTELES BERNADETT (szerk., 2007.): Bevezetés az elektronikus közigazgatás ismereteibe. Tankönyv a köztisztviselők továbbképzéséhez. KSZK ROP 3.1.1. Programigazgatóság. Budapest.
- MAJÓ ZOLTÁN (2006): Úton az információs társadalom felé: tudjuk-e hová tartunk? Információs Társadalom. 6, 1, 30–39.
- MENSCH, G. O. (1975): Das Technologische Patt, Umschau Verlag, Frankfurt. Nagykanizsa, 2009. április 23-24

NÉMETH CSABA (2004): Az e-közigazgatási képzés ausztriai tapasztalatai. INCO első magyar internetes folyóirat az információs korról. 10. szám.

SCHUMPETER, J. (1980): A gazdasági fejlődés elmélete. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest.

TÓZSA ISTVÁN (2007): Regionális elektronikus közigazgatás a közigazgatási reform jövőképe. Budapesti Corvinus Egyetem.

TÓZSA ISTVÁN (2008): E-Government – elektronikus közigazgatás. Magyar Tudomány. A Magyar Tudományos Akadémia folyóirata. 2008. 7. szám. 833. o.

TÓZSA ISTVÁN (2008): Mobil TV és Közszolgáltatás. E-government Alapítvány, Budapest.

TÓZSA ISTVÁN (2009): E-közigazgatás és digitális átállás? Az elektronikus közigazgatás alkalmazásának lehetőségei és elkerülendő kockázatai. A Közigazgatási Reformprogramok Országos Szakmai Konferenciasorozata, Miskolc, 2009. március 31.

TÓZSA ISTVÁN (2009): E-közigazgatás Európában. Európai Középvárosok Együttműködési Hálózata. Elektronikus közigazgatás. Tavaszi ülés

Internet források

<http://ekmk.sztaki.hu>
http://europa.eu.int/comm/dgs/information_society
<http://hu.wikipedia.org>
<http://magyary.hu>
<http://www.uni-corvinus.hu>
<http://www.edemokracia.hu>
<http://www.e-government.hu>
<http://www.eu.ihm.hu>
<http://www.inco.hu>
<http://www.infosoc.co.uk>
<http://www.ithaka.hu>
<http://www.ittk.hu>
<http://www.itu.int/wsis/>
<http://www.matisz.hu>
<http://www.m-government.hu>
<http://www.msgs.org>
<http://www.mot.hu>
<http://www.nfu.hu>
<http://www.siemens.hu>
<http://www.strategiakutato.hu>
<http://www.unesco.org>

Egyéb források

Új Magyarország Fejlesztési Terv
Államreform Operatív program
Elektronikus Közigazgatás Operatív Program

Jogforrások

2005. évi XC. törvény	az elektronikus információszabadságról (Eit.)
2004. évi CXL. törvény	a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (Ket.)
2001. évi XXXV. törvény	az elektronikus aláírásról (Eat.)
1995. évi XXVIII. törvény	a nemzeti szabványosításról
1992. évi LXIII. törvény	a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
182/2007. (VII. 10.) Korm. rendelet	a központi elektronikus szolgáltató rendszerről
176/2007. (VII. 1.) Korm. rendelet	a Miniszterelnöki Hivatalról, valamint a Miniszterelnöki Hivaltal vezető miniszter feladat- és hatásköréről (2. számú melléklete a közigazgatási informatikával összefüggő feladat- és hatásköréről)
84/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet	a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer és a kapcsolódó rendszerek biztonsági követelményeiről
276/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet	a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala létrehozásáról, feladatairól és hatásköréről
305/2005. (XII. 25.) Korm. rendelet	a közérdekű adatok elektronikus közzétételére, az egységes közadatkereső rendszerre, valamint a központi jegyzék adattartalmára, az adatintegritásra vonatkozó részletes szabályokról
195/2005 (IX.22.) Korm. rendelet	az elektronikus ügyintéztést lehetővé tevő informatikai rendszerek biztonságáról, együttműködési képességéről és egységes használatáról
193/2005. (I. 22.) Korm. rendelet	az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól
179/2005. (IX. 9.) Korm. rendelet	a hatósági közvetítőkről
44/2005. (III. 11.) Korm. rendelet	a kormányzati informatika koordinációjáról és a kapcsolódó eljárási rendről
24/2006. (IV. 29.) BM-IHM-NKÖM együttes rendelet	a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményekről
13/2005. (X. 27.) IHM rendelet	a papíralapú dokumentumokról elektronikus úton történő másolat készítésének szabályairól
12/2005. (X. 27.) IHM rendelet	az elektronikus ügyintézési eljárásban alkalmazható dokumentumok részletes technikai szabályairól
13/2003. (X. 3.) IHM rendelet	az egyes hírközlési és informatikai termékek megfelelőségét vizsgáló vagy ellenőrző, illetőleg tanúsító szervezetek kijelölésének részletes szabályairól